



Modul 1

Vorvertragliche Informationspflichten

Januar 2018

consumerlawready.eu

Inhalt

Einleitung	4
Was ist das EU Verbraucherrecht?	7
Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken?	7
Ist jeder, der etwas von mir kauft, ein Verbraucher?	7
Was geschieht bei Transaktionen mit doppeltem Zweck?	8
Was ist ein Verbrauchervertrag?	9
Was sind vorvertragliche Informationspflichten?	10
Gibt es Verbraucherverträge, die von den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher ausgenommen sind?	10
Welchen vorvertraglichen Informationspflichten unterliegen Verbraucherverträge, die in meinem Geschäft geschlossen werden („Vertragsabschlüsse innerhalb von Geschäftsräumen“)?	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Welchen Informationspflichten unterliegen Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen werden?	13
Wie müssen Sie vorvertragliche und vertragliche Informationen darbieten?	16
In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen vorgelegt werden?	188
Ist es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen ausreichend, dem Verbraucher all diese Informationen mündlich zu übermitteln?	188
Muss ich diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen unterschiedlich bereitstellen, je nach Zielkunde? ...	189
Grenzüberschreitende Verkäufe: Was geschieht, wenn ich Verbrauchern außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete?	199
Wann wird erachtet, dass Ihre Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf Verbraucher in einem anderen Land abzielt?	20
Was heißt das für Sie in der Praxis?	20
Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig?	21
Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme?	21

„Wenn Händler mich klar und umfassend informieren, erhöht das mein Vertrauen in sie und den Markt.“

Verbraucher

„Klare und umfassende Informationen vor dem Kauf helfen mir, zu entscheiden, ob ich bestimmte Produkte wirklich möchte, oder nicht.“

Verbraucher

„Wenn gesichert ist, dass alle Händler ihre Kunden vor dem Kauf pflichtgemäß klar und umfassend informieren, sorgt dies für einen faireren Markt.“

KMU

Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des Consumer Law Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit Verbrauchern stehen.

Das Consumer Law Ready Projekt ist ein vom BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verband der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv aus¹. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und Verbraucher diese Regeln besser kennen müssen. Das Consumer Law Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.
- Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der Verbraucher dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Gewerbetreibende schaffen müssen, wenn sie nicht dem Vertrag entsprechen.
- Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsbedingungen zum Thema.
- Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) vor, eine offizielle von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die Verbrauchern und Gewerbetreibende helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des Consumer Law Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite consumerlawready.eu enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMUs auf einem Forum in Kontakt treten.

¹ Mehr Informationen zu der Bewertung, ihrer Ergebnisse und Folgemaßnahmen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 1 des Handbuchs soll Sie mit den vorvertraglichen Informationen vertraut machen, die Sie als Gewerbetreibender bereitstellen müssen, bevor Sie einen Vertrag mit einem Kunden abschließen. Es beschreibt, welche Informationen Sie wie und wann zugänglich machen müssen, und gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul stellt die vorvertraglichen Informationspflichten vor, wie sie in der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (die „Verbraucherrechtlichrichtlinie“ oder „Consumer Rights Directive“ - CRD) vorgeschrieben sind, die in die nationale Gesetzgebung der EU Mitgliedsstaaten übernommen worden ist. Für weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechtlichrichtlinie steht Ihnen der [Leitfaden der Europäischen Kommission](#)² in allen offiziellen Sprachen der EU zur Verfügung.

Außer diesen horizontalen Anforderungen können noch weitere, meistens branchenspezifische Informationspflichten gelten – unabhängig von oder kombiniert mit den Informationspflichten der CRD. Dies kommt auf die Vertragsart an (z.B. Verbraucherkredit, Pauschalreise usw.) Diese anderen Anforderungen liegen außerhalb des Anwendungsbereiches dieses Handbuchs, dennoch raten wir Ihnen, sich auch mit ihnen vertraut zu machen, da sie Ihre spezifische Branche betreffen. Die [Verbraucherrechtdatenbank](#)³ und das [Your Europe Business Portal](#)⁴ können Ihnen dabei helfen, die relevanten Informationen zu sammeln.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

² http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf

³ <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 1

Was ist das EU Verbraucherrecht?

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Regelwerken.

Sie behandeln die Fairness von Geschäftspraktiken und Vertragsbedingungen, vorvertragliche Informationspflichten, das Widerrufsrecht der Verbraucher und andere Regeln des Verbraucherschutzes je nach Art der Verbraucherverträge (z.B. außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge, im Fernabsatz geschlossene Verträge, z.B. online), und/oder branchenspezifische Verträge (z.B. Verbraucherkreditverträge, Pauschalreiseverträge, Timesharing-Verträge usw.).

Es mag zunächst kompliziert klingen, alle Verbraucherrechte zu achten. Mit diesem Handbuch in Händen haben Sie, was Sie brauchen, um der Gesetzgebung besser zu entsprechen! Vergewissern Sie sich, dass Sie auch mit den für Ihre Branche relevanten allgemeinen und/oder branchenspezifischen Informationspflichten vertraut sind. Wie oben erwähnt, können Ihnen die [Verbraucherrecht Datenbank](#)⁵ und das [Your Europe Business Portal](#)⁶ ebenfalls helfen, die relevanten Informationen zu finden.

Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken?

Weder Sie noch sonst jemand kann jemals die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken. Es ist zum Beispiel illegal, in Vertragsbedingungen Ihre Absicht darzulegen, das Verbraucherrecht auszuschließen oder einschränken zu wollen, wie: „Dieser Vertrag unterliegt nicht den Regeln eines Verbrauchervertrags, sondern den Regeln des allgemei-

nen Vertragsrechts.“ Diese Formulierung wäre nicht nur nicht rechtlich bindend, sondern könnte unter bestimmten Umständen auch eine unlautere Geschäftspraxis darstellen.⁷

Ist jeder, der etwas von mir kauft, ein Verbraucher?

Die Anforderungen des EU Verbraucherrechts betreffen Sie, sobald sie Ihre Produkte (Waren, Dienstleistungen, digitaler Inhalt) einem „Verbraucher“ in einem beliebigen Land der EU anbieten. Daher ist die Definition von „Verbraucher“ von Bedeutung.

Der Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Produkt von Ihnen kauft, das er oder sie nicht zu beruflichen, sondern nur zu privaten Zwecken nutzen wird.

Beispiel: Der Verbraucher ist die Person, die die Güter verbraucht, die Sie verkaufen, und die Dienstleistungen in Anspruch nimmt, die Sie bereitstellen, z.B. ein Paar, das Teller und Besteck für den Familienhaushalt kauft, oder Reinigungsdienstleistungen für Senioren.



Ein Verbraucher kann nur eine natürliche Person sein. Juristische Personen wie Unternehmen oder Verbände können nicht als Verbraucher gelten. In einigen Mitgliedstaaten genießen diese Gebilde jedoch einen ähnlichen Schutz, da einige der Regeln zum Verbrau-

⁵ <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁶ <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁷ Vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen

cherschutz auf Unternehmen ausgeweitet worden sind. Dies ist in Deutschland jedoch nicht der Fall. Die Mitgliedsstaaten können keine andere rechtliche Definition von „Verbraucher“ einführen, die auf europäischer Ebene gänzlich einheitlich ist.

Wenn jemand Produkte zu beruflichen Zwecken kauft, zum Beispiel, um sie in der Lieferkette weiterzuverkaufen, gilt das Verbraucherrecht im Prinzip nicht.

Beispiel: Personen, die Teller und Besteck für ihr Restaurant kaufen, sind keine Verbraucher. Das Verbraucherrecht gilt folglich nicht. Auch wenn Ihre Firma Fensterreinigungsdienstleistungen für eine andere Firma durchführt, kommt das Verbraucherrecht nicht zur Anwendung. In solchen Fällen greifen andere Regelwerke der EU und/oder auf nationaler Ebene.

In einigen Ländern kann die Verwendung einer Mehrwertsteuernummer als guter Hinweis darauf dienen, ob ein Käufer als Verbraucher handelt, oder nicht.

Was geschieht bei Transaktionen mit doppeltem Zweck?

Sie fragen sich vielleicht, was passiert, wenn jemand ein Produkt sowohl für die private, als auch die berufliche Nutzung kauft?

Beispiel 1: Eine Anwältin kauft einen Computer, auf dem sie E-Mails an Familienangehörige, aber auch Informationsdokumente für ihre *Klienten* schreiben wird.



Beispiel 2: Jemand lässt sein Dach reparieren. Er oder sie lebt mit der Familie in einem Teil des Hauses und nutzt den anderen Teil als Ladenlokal, um Kleidung zu verkaufen.



Gilt das Verbraucherrecht, wenn der Verkaufs- oder Dienstleistungsvertrag sowohl eine private, als auch berufliche Seite hat?

Dies nennt man einen Vertrag mit doppeltem Zweck: Eine Ware oder Dienstleistung hat einen zweifachen Zweck. Um in solchen Fällen zu entscheiden, ob das Verbraucherrecht Anwendung findet, muss man den Hauptzweck des Vertrags überprüfen. Anders ausgedrückt besteht die Aufgabe darin, herauszufinden, ob die Anwältin ihren Computer häufiger für private E-Mails verwenden wird, oder um Dokumente für ihre Klienten zu erstellen. In diesem Sinne stellt sich die Frage, ob das erwähnte Haus eher einen Verkaufsort für Kleidung darstellt, oder ein Zuhause.

Beispiel: Wird der Computer zu 20% genutzt, um E-Mails an Klienten zu schreiben, und zu 80%, um private E-Mails zu schreiben, wird der Vertrag vom Verbraucherrecht geschützt.

Was ist ein Verbrauchervertrag?

Ein Verbrauchervertrag ist ein beliebiger Vertrag, den ein Gewerbetreibender mit einem Verbraucher abschließt, ungeachtet auf welchem Wege (z.B. per Internet, Telefon oder in einem Geschäft) und ob der

Vertragsgegenstand das Bereitstellen von Waren, Dienstleistungen und/oder digitaler Inhalt ist.

Ein Vertrag beispielsweise, der online mit dem Verbraucher über den Verkauf eines Buches abgeschlossen wird.

Die Verbraucherrechterichtlinie (Consumer Rights Directive, CRD) unterscheidet zwischen innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträgen (z.B. Verbraucherverträge, die in einem Geschäft geschlossen werden), Fernabsatzverträgen (z.B. per Internet oder Telefon abgeschlossene Verbraucherverträge) und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträgen (z.B. beim Verbraucher zu Hause geschlossene Verbraucherverträge).

Anders als **innerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge**, besteht bei **Fernabsatzverträgen** keine zeitgleiche physische Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Typische Beispiele für auf Entfernung abgeschlossene Verträge sind jene per Versand, online oder per Telefon oder Fax. Zu den Fernabsatzverträgen zählen auch Szenarien, in denen der Verbraucher die Geschäftsräume nur dazu aufsucht, um Informationen über die Waren oder Dienstleistungen einzuholen, danach jedoch den Vertrag aus der Entfernung aushandelt. Wird jedoch im Gegensatz dazu ein Vertrag durch Telekommunikation anberaumt (z.B. per E-Mail oder Telefonat, um einen Termin auszumachen, oder eine Reservierung zu tätigen), aber in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden abgeschlossen, so sollte er nicht als Fernabsatzvertrag angesehen werden.



„Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge“ werden bei zeitgleicher physischer Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers abgeschlossen, jedoch an einem anderen Ort, als den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden. Geschäftsräume schließen Örtlichkeiten jeglicher Form ein (Läden, Verkaufsstände usw.), die dem Gewerbetreibenden als ständiger oder gewohnheitsmäßiger Ort seiner Geschäfte dienen. Die Geschäftsräume schließen auch die Örtlichkeiten ein, die der Gewerbetreibende saisonal verwendet (z.B. eine Eisdielen am Strand über den Sommer). Außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge werden typischerweise bei dem Verbraucher zu Hause oder an seinem Arbeitsplatz, oder während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs abgeschlossen.



Während die Mitgliedsstaaten für innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge vorvertragli-

che Bedingungen jenen in der Verbraucherrechterichtlinie⁸ hinzufügen dürfen, sind alle vorvertraglichen Informationspflichten für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge in dieser Richtlinie festgehalten, und die Mitgliedsstaaten dürfen keine weiteren hinzufügen. Wenn Sie also Ihre Produkte und Dienstleistungen Verbrauchern in verschiedenen EU Ländern anbieten möchten, können Sie dies auf Ihrem Internetauftritt dadurch tun, dass Sie exakt dieselben umfassenden vorvertraglichen Informationen korrekt in die relevanten Sprachen übersetzen.

Was sind vorvertragliche Informationspflichten?

Vorvertragliche Informationspflichten sind Angaben, die der Gesetzgeber als für die fundierte Entscheidung des Verbrauchers vor Vertragsabschluss als wichtig identifiziert hat. Richtlinie 2011/83/EU gibt eine Liste von Angaben vor, die ein Gewerbetreibender gegenüber dem Verbraucher machen muss, bevor dieser einen Vertrag abschließt, innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume, oder im Fernabsatz.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass schon vor der vorvertraglichen Phase, wie bei der Werbung, Gewerbetreibende in der EU berufliche Sorgfalt walten lassen und alle Angaben machen müssen, die der durchschnittliche Verbraucher für fundierte Entscheidungen bei seinen Transaktionen benötigt. Nichtbeachtung kann als irreführende Handlung oder Unterlassung gewertet werden.⁹

Gibt es Verbraucherverträge, die von den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher ausgenommen sind?

Ja, die vorvertraglichen Informationspflichten nach der Verbraucherrechterichtlinie gelten nicht für die folgenden Verträge:

- a) Verträge über soziale Dienstleistungen, wie z.B. Sozialfürsorge;
- b) Verträge über Gesundheitsdienstleistungen;
- c) Verträge über Glücksspiel, einschließlich Lotterien, Kasinospiele und Wetten;
- d) Verträge über Finanzdienstleistungen, wie verschiedene Übereinkünfte zu Verbraucherkrediten;
- e) Verträge über die Schaffung, den Erwerb oder Übertrag von unbeweglichem Vermögen oder Rechten an unbeweglichem Vermögen;
- f) Verträge über den Bau neuer Gebäude, die umfangreiche Umgestaltung bestehender Gebäude und das Mieten von Unterkünften zu Wohnzwecken;
- g) Verträge über Pauschalreisen, -ferien und -touren;
- h) Verträge über Timesharing, langfristige Urlaubsprodukte, den Weiterverkauf oder Tausch;
- i) Verträge, die nach der nationalen Gesetzgebung der Mitgliedsstaaten seitens eines Trägers eines öffentlichen Amtes erstellt werden, der gesetzlich zu Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verpflichtet ist, und durch das Bereitstellen umfassender rechtlicher Informationen gewährleisten muss, dass der Verbraucher den Vertrag nur auf Grundlage sorgfältiger Abwä-

⁸ Vgl. Anhang 1

⁹ Vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen

gung der rechtlichen Aspekte und im Bewusstsein dessen rechtlicher Tragweite abschließt;

- j) Verträge über die Lieferung von Nahrungsmitteln, Getränken oder anderen für den täglichen Haushaltsbedarf gedachter Güter, die ein Gewerbetreibender oft oder regelmäßig zum Zuhause, zu der Unterkunft oder zum Arbeitsplatz des Verbrauchers physisch liefert;
- k) Verträge über Passagierverkehrsdienstleistungen;
- l) Mit Hilfe von Verkaufsautomaten oder automatisierter Geschäftsräume geschlossene Verträge;
- m) Mit Telekommunikationsanbietern per öffentliche Münzfernsprecher zum Zwecke ihres Gebrauchs abgeschlossene Verträge oder abgeschlossene Verträge über eine einzige Telefon-, Internet- oder Faxverbindung, die ein Verbraucher herstellt.

Vorvertragliche Informationspflichten bestehen jedoch für viele von ihnen gemäß anderer Rechtsvorschriften der EU oder der Nationalstaaten. Dies ist zum Beispiel der Fall bei Verträgen über die Kreditvergabe an Verbraucher¹⁰.

Außerdem haben einige Mitgliedsstaaten gemäß den Vorschriften der Verbraucherrechterichtlinie nationale Regeln angenommen, die Gewerbetreibende bei Verträgen über geringe Werte („low value contracts“) von vorvertragliche Informationspflichten ausnehmen: Dies ist der Fall in Österreich, Belgien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Schweden und dem Vereinigten Königreich. In Deutschland gilt gemäß § 312 Abs. 2 BGB eine Ausnahme von den Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge, bei

denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt werden und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet. Im ANHANG 1 finden Sie weitere Informationen zu diesen spezifischen Regelungen.

Welchen vorvertraglichen Informationspflichten unterliegen Verbraucher-verträge, die in meinem Geschäft geschlossen werden („Vertragsabschlüsse innerhalb von Geschäftsräumen“)?

Dank der Verbraucherrechterichtlinie gibt es nun EU-weit 8 grundlegende Angaben, die Sie Verbrauchern gegenüber deutlich machen müssen, bevor sie einen Vertrag über einen Verkauf oder eine Dienstleistung mit Ihnen in Ihrem Geschäft abschließen, falls diese Angaben noch nicht aus dem Kontext Ihrer Aktivität hervorgehen. Diese sind:

1. Die **Hauptmerkmale** der Waren oder Dienstleistungen, die Sie anbieten: Alle Einzelheiten über die wesentlichen Eigenschaften des zum Verkauf angebotenen Produkts.

Beispiel: Geben Sie auf dem Preisschild an, dass die Jacke, die Sie in Ihrem Geschäft verkaufen, eine Lederjacke ist.

Beispiel: Geben Sie die Eigenschaften des Telefons an, das Sie verkaufen: Es hat einen Speicher von 64KB. Wichtig ist, dass der Träger dieser Information gut lesbar und einem Durchschnittsverbraucher verständlich ist. Dieses Medium kann beispielsweise eine E-Mail oder ein Stück Papier

¹⁰ Vorvertragliche Informationsanforderungen sind in der überarbeiteten Verbraucherkreditrichtlinie (Consumer Credit Directive 2008/48/EC) festgehalten.

sein.

2. **Ihre Identität**, wie Ihr Handelsname, die Anschrift Ihres Unternehmens und seine Telefonnummer.

Die Adresse eines Geschäfts oder Restaurants (Anschrift) ist ein klares Beispiel für eine aus dem Kontext ersichtliche Information im Falle von innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen.

3. Der **Gesamtpreis** der Waren oder Dienstleistungen, die Sie anbieten. Das bedeutet, dass der Preis komplett sein muss, also alle anfallenden Steuern sowie Gebühren für Fracht, Lieferung und Post enthalten muss. Kann der Preis nicht im Voraus berechnet werden, müssen Sie dem Verbraucher darlegen, wie er berechnet werden muss.

Beispiel: Hängt der Gesamtpreis vom realen Verbrauch ab, müssen Sie beispielsweise den Preis pro Kilogramm oder Liter angeben.

4. Falls sie bestehen, alle Vorkehrungen für **Bezahlung, Lieferung, Ausführung**, wann Sie spätestens die Lieferung der Güter oder Ausführung der Dienstleistung in Angriff nehmen, sowie Ihr **Umgang mit Beschwerden**.

Beispiel: Informieren Sie den Verbraucher, dass das Produkt von einem bestimmten Transportunternehmen binnen 15 Arbeitstagen geliefert wird. Informieren Sie ihn auch, was er im Falle einer Beschwerde tun muss, und wie er diese an Sie richten soll.

5. Das Bestehen einer **rechtlichen Garantie** der Warenkonformität, das Bestehen und die Bedingungen für den Kundendienst und gewerbliche Garantien. Unter EU Recht muss zwischen der rechtlichen (oder gesetzlich vorgeschriebenen) Garantie und der gewerblichen Garantie unterschieden werden. Die rechtliche Garantie ist gesetzlich vor-

geschrieben, durch die in nationales Recht der EU Mitgliedsstaaten umgesetzte Richtlinie 1999/44/EG zu Verkäufen von Verbrauchsgütern. Die rechtliche Garantie für Verbrauchsgüter währt mindestens zwei Jahre und bietet kostenfreie Abhilfen bei jeglichen Defekten, die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden. Die gewerbliche Garantie kommt zu der rechtlichen Garantie hinzu und wird entweder seitens des Verkäufers oder des Herstellers kostenfrei oder kostenpflichtig gewährt.

Beispiel: Eine gewerbliche Garantie, die Abhilfe im Hinblick auf das Funktionieren eines Bügeleisens über fünf Jahre bietet, nicht nur für die von der rechtlichen Garantie abgedeckten zwei Jahre, und die mehr Defekte abdeckt, als nur die zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden. Der Gewerbetreibende ist verpflichtet, das Bestehen der rechtlichen Garantie sichtbar zu machen. Wenn Sie Kundendienst anbieten, müssen Sie den Verbraucher über dessen Bestehen und die Umstände in Kenntnis setzen, unter denen er ihn nutzen kann¹¹. Berücksichtigen Sie bitte in diesem Kontext, dass gemäß der Verbraucherrechtlicherichtlinie die Kosten für ein Call-Center für Kunden niemals höher sein können, als die eines Ortsgesprächs, wenn sich der Anruf auf eine Frage zu einem bestehenden Vertrag bezieht.

6. Die **Dauer** des Vertrags.

Beispiel: Wenn Sie ein örtliches Fitnesscenter besitzen, müssen Sie klären, ob der Vertrag über das Abonnement eine bestimmte Dauer hat oder nicht, und ob er automatisch verlängert wird. Wenn Sie zum Beispiel verlangen, dass der Kunde 15 Tage vor Vertragskündigung diese ankündigt, muss er darauf vor Vertragsabschluss hingewiesen werden.

¹¹ Vgl. Modul 3 zu Verbrauchergeschäften, das die vom Gewerbetreibenden zu schaffenden Abhilfen bei fehlerhaften Waren beschreibt.

7. Die **Funktionsweise** von **digitalem Inhalt**, wenn vorhanden, sowie die anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen. Dies bedeutet, dass sie dem Verbraucher ausführlich erklären müssen, wie der digitale Inhalt in der Praxis funktioniert. Das betrifft insbesondere das Bestehen oder Fehlen jedweder technischen Einschränkungen.

Beispiel: Geben Sie an, ob eine bestimmte PC Software, die Sie in Ihrem Geschäft verkaufen, offline und/oder online verwendet werden kann, und ob die Verwendung der Software auf nur ein Land beschränkt ist.

8. Die **Interoperabilität von digitalem Inhalt** mit Hardware und Software, falls relevant.

Beispiel: Informieren Sie den Verbraucher, dass der von Ihnen angebotene digitale Inhalt nur mit Macintosh Betriebssystemen auf Apple Computern verwendet werden kann.

Beachten Sie, dass die meisten dieser Transaktionen innerhalb von Geschäftsräumen stattfinden, und die Verbraucherrechterichtlinie es daher allen EU Mitgliedsstaaten gestattet, unter der nationalen Gesetzgebung zusätzliche vorvertragliche Bedingungen der oben stehenden Liste hinzuzufügen. Wenn Sie also Ihre Geschäfte in anderen Mitgliedsstaaten eröffnen möchten, sollten Sie sich mit möglichen vor Ort geltenden zusätzlichen Informationspflichten vertraut machen.

Einige Aspekte werden unten erklärt. ANHANG 1 bietet Ihnen einen Überblick über die von jedem Mitgliedsstaat gewählten Regelungsmöglichkeiten¹².

¹² Sie können alternative dazu auch auf die eigentlichen Notifizierungen der Mitgliedsstaaten zum Gebrauch der Regelungsmöglichkeiten unter Artikel 29 der Richtlinie 2011/83/EG über die Rechte der Verbraucher verweisen. Vgl. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Welchen Informationspflichten unterliegen Verbraucher-Verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen werden?

Die Verbraucherrechterichtlinie hat die Liste der vorvertraglichen Informationen gänzlich vereinheitlicht, die Sie Ihrem Verbraucher bei Fernabsatz (z.B. online oder per Telefon), und/oder wenn Sie Verträge außerhalb von Geschäftsräumen abschließen, wie an der Schwelle zur Unterkunft des Verbrauchers, zur Verfügung stellen müssen. Dies bedeutet, dass für diese Handelswege die Mitgliedsstaaten der Liste in der Richtlinie keine zusätzlichen vorvertraglichen Bedingungen mehr hinzufügen dürfen.

Diese Liste enthält alle 8 grundlegenden Informationspflichten, denen Sie bei Tätigkeit mittels Geschäftsräumen nachkommen müssen, und einige Aspekte mehr, von denen viele nur gegebenenfalls zur Anwendung kommen, je nach Art der fraglichen Transaktion. Außerdem haben die Verbraucher EU-weit bei den meisten Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen ein Recht auf Widerruf binnen 14 Tagen¹³. Die Einhaltung dieser völlig harmonisierten vorvertraglichen Informationspflichten erleichtert den Zugang zu den Verbrauchern aller Mitgliedsländer. Es folgt die Liste der zusätzlichen Aspekte, die die vorangehenden 8 ergänzen:

1. Zusätzlich zur Angabe Ihrer Identität und Anschrift müssen Sie, wenn Sie im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume tätig sind, eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeben, damit Ihr Verbraucher Sie schnell und effizient kontaktieren kann. Werden Sie für einen anderen Gewerbetrei-

¹³ Vgl. Modul 2 zum Recht des Verbrauchers, Verträge im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, zu widerrufen.

benden tätig, so müssen Sie auch dessen Anschrift und Identität

2. Nur wenn sie sich vom Niederlassungsort unterscheidet, müssen Sie auch die Adresse angeben, einschließlich des Gewerbetreibenden, für den Sie tätig sind, an die der Verbraucher Beschwerden schicken kann.
3. Nur, wenn sie von denen eines Ortsgesprächs abweichen („Basistarif“) müssen Sie den Verbraucher auch über die Kosten für den Gebrauch von Telekommunikation zum Vertragsabschluss informieren. Beachten Sie nach Vertragsabschluss, dass gemäß Verbraucherrechterichtlinie die Kosten für eine Hotline zu Vertragsfragen diejenigen des Basistarifs niemals überschreiten dürfen.
4. Wenn Sie einem Verhaltenskodex unterliegen, müssen Sie den Kunden über das Bestehen eines solchen informieren sowie auch darüber, wie er Exemplare davon erhalten kann.

Beispiel: Geben Sie an, dass Sie den Kodex der Internationalen Handelskammer (ICC) zu den Praktiken der Werbung und Marketingkommunikation befolgen, und fügen Sie einen Link dazu an.

5. Nur wenn Ihr Vertrag vorsieht, dass der Kunde für eine Mindestzeit gebunden ist, müssen Sie den Verbraucher im Vorfeld über die Länge dieses Zeitraums informieren.

Beispiel: Sie müssen die Verbraucher darüber informieren, wie viele Monate sie mindestens Mitglied Ihres Fitnessstudios sein müssen, um vom Preis einer Jahresmitgliedschaft profitieren zu können.

6. Nur wenn Ihr Vertrag es verlangt, dass der Verbraucher eine Anzahlung leistet, oder eine andere finanzielle Garantie bereitstellte, müssen Sie den

Kunden im Vorfeld über die Bedingungen und Modalitäten informieren.

Beispiel: Sie müssen Ihre Verbraucher vorher informieren, dass sie eine Anzahlung für das online bei Ihnen gebuchte Hotel leisten müssen, und unter welchen Bedingungen Sie sie zurückbekommen können.

7. Soweit zutreffend, müssen Sie die Verbraucher über die außergerichtlichen Beschwerde- und Abhilfemechanismen informieren, die sie nutzen können, um jedweden Streit zu lösen, den Verbraucher mit Ihnen haben können. Dies kann zum Beispiel über die Plattform zur Online-Schlichtung (ODR) geschehen. Dieses Werkzeug hilft Verbrauchern, ihre Beschwerde bei einer Stelle zur alternativen Schlichtung (ADR) einzureichen¹⁴.
8. Wenn der fragliche Vertrag kein oder nur ein eingeschränktes Rücktrittsrecht vorsieht¹⁵, müssen Sie Ihren Kunden darüber in Kenntnis setzen und/oder über die Umstände, in denen er oder sie dieses Rücktrittsrecht verliert. Wenn der Vertrag jedoch ein Rücktrittsrecht beinhaltet, müssen Sie Ihren Kunden über Folgendes informieren:
 - a) Die Bedingungen, den zeitlichen Rahmen und Verfahren, um dieses Recht gemäß dem Formblatt auszuüben, das das Gesetz festlegt¹⁶.
 - b) Die Tatsache, dass er/sie im Falle eines Rücktritts die Kosten für die Rücksendung der Güter tragen müssen und, wenn die Güter aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesandt werden können, die Kosten für die Rückgabe.

¹⁴ Für weitere Details vgl. Modul 5.

¹⁵ Artikel 16 der Verbraucherrechterichtlinie listet die Arten von Verträgen ohne Widerrufsrecht auf. Vgl. Modul 2 zum Rücktrittsrecht und den Leitfaden der GD Justiz zur Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_de.htm).

¹⁶ Für weitere Details vgl.. Modul 2.

Beispiel: Hat der Kunde einen Kühlschrank oder eine Waschmaschine von Ihnen gekauft (typischerweise eher Güter für den Tür-zu-Tür-Versand, weniger zum Aufgeben in einer Postfiliale), so müssen Sie dem Verbraucher einen Versand angeben (zum Beispiel den mit der Lieferung der Ware beauftragten), und einen Preis für die Rückgabe der Güter, zumindest jedoch einen vernünftigen Richtwert der Höchstkosten, möglicherweise auf Grundlage der Lieferkosten¹⁷. **Außerdem:**

- c) Die Tatsache, dass, wenn der Kunde vom Rücktrittsrecht Gebrauch macht, nachdem er während der Rücktrittsfrist ausdrücklich um Erbringung der Dienstleistung gebeten hat, er/sie verpflichtet ist, Ihnen anteilig die Kosten für die zwischenzeitlich erbrachten Dienstleistungen zu bezahlen.

Beispiel: Schließt der Verbraucher mit Ihnen einen Vertrag über Dienstleistungen für Mobiltelefonie ab, so müssen Sie ihn/sie darüber in Kenntnis setzen, dass, wenn er/sie ausdrücklich den sofortigen Beginn der Dienstleistungen verlangt, sich jedoch nach z.B. 10 Tagen nach Vertragsunterzeichnung zum Rücktritt entschließt, er/sie Ihnen ein Drittel der monatlichen Gebühren zusätzlich der etwaigen weiteren bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Dienstleistungen zahlen muss.

Es ist wichtig, zu beachten, dass die Informationspflicht in einigen Fällen vereinfacht wurde. Telekommunikation bietet manchmal nur einen eingeschränkten Raum oder wenig Zeit, um die Information anzuzeigen. In diesen Fällen müssen Sie die wichtigsten Informationen vor Abschluss des Vertrags anzeigen. Das sind:

1. Ihre Identität
2. die Hauptmerkmale des von Ihnen angebotenen Produkts
3. sein Gesamtpreis
4. Informationen zur Inanspruchnahme des Rücktrittsrechts
5. die Dauer des Vertrags, oder, wenn er unbefristet ist, die Bedingungen, um ihn zu beenden.

Alle übrigen Pflichtinformationen müssen jedoch in geeigneter Form angegeben werden (z.B. in einem PDF Dokument nach der eigentlichen Bestellung).

Im Falle eines online abgeschlossenen Vertrags muss der Gewerbetreibende, bevor der Verbraucher eine Bestellung aufgibt und bereit ist, zu zahlen, den Verbraucher unmittelbar davor deutlich auf die folgenden Aspekte aufmerksam machen:

1. Was sind die Hauptmerkmale des Produkts?
2. Was ist sein Gesamtpreis?
3. Was ist die Vertragsdauer, oder, wenn er unbefristet ist, was sind die Bedingungen, um den Vertrag zu beenden?
4. Wenn der Vertrag den Verbraucher für eine Mindestzeit bindet, was ist die Länge dieses Zeitraums?

Der Gewerbetreibende muss sichergehen, dass der Kunde beim Bestellen online explizit anerkennt, dass die Bestellung eine Zahlungsverpflichtung umfasst. Wenn die Aufgabe einer Bestellung das betätigen einer Schaltfläche oder ähnliches beinhaltet, so muss diese gut lesbar mit den Worten „jetzt bezahlen“, „jetzt kaufen“, „Kauf bestätigen“, „zahlungspflichtig bestellen“, oder einer entsprechenden unzweideutigen Formulierung beschriftet sein, die darauf hinweist, dass die Bestellung mit der Verpflichtung einhergeht, den Gewerbetreibenden zu bezahlen.

Art. 7(4) zu den vereinfachten Informationspflichten wurden von Deutschland, Irland, Litauen, den Niederlanden, Portugal, Slowenien, der Slowakei und Spani-

¹⁷ Vgl. Leitfaden der GD Justiz zur Richtlinie über die Rechte der Verbraucher, Kapitel 6.2

en angewandt, jedoch nicht in anderen EU Mitgliedsstaaten. In Belgien wurde diese Möglichkeit beibehalten, jedoch noch nicht genutzt¹⁸ (vgl. auch ANHANG 1 für weitere Informationen).

In Deutschland besteht gemäß Artikel 246a § 2 Absatz 1 EGBGB eine Erleichterung von der Informationspflicht bei Verträgen über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden und bei dem die beiderseitigen Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung 200 Euro nicht übersteigt. Soll ein Fernabsatzvertrag mittels eines Fernkommunikationsmittels geschlossen werden, das nur begrenzten Raum oder begrenzte Zeit für die dem Verbraucher zu erteilenden Informationen bietet, ist der Unternehmer ebenfalls nur verpflichtet, dem Verbraucher mittels dieses Fernkommunikationsmittels eine begrenzte Anzahl an Informationen zur Verfügung zu stellen (Artikel 246a § 3 EGBGB).

Wie müssen Sie vorvertragliche und vertragliche Informationen darbieten?

Der Text mit den erforderlichen Informationen sollte immer für einen Durchschnittskunden einfach zu lesen und zu verstehen sein. Die angegebenen Informationen müssen klar, leserlich und verständlich sein.

Was bedeutet das in der Praxis?

Die Bewertung, ob die Informationen auf korrekte Weise bereitgestellt wurden, muss immer von Fall zu Fall stattfinden. Dennoch finden Sie hier ein paar praktische Tipps, um Ihre Chancen auf Regelkonformität zu erhöhen:

¹⁸http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

- Nutzen Sie eine gut lesbare Schriftart in ausreichender Größe (z.B. vergleichbar mit 12 Punkten in Times New Roman).
- Stellen Sie sicher, dass sich die Buchstaben deutlich von der Hintergrundfarbe abheben (z.B. schwarz auf weiß, z.B. nicht hellgelb auf weiß).
- Lassen Sie genügend Platz zwischen den Sätzen und Absätzen.
- Verfassen Sie alles in einer klaren Sprache.

Einfache Lösung

Falls Sie Zweifel haben, ob Ihre Informationen klar und verständlich sind, bitten Sie jemanden (Angehörige, Freunde, Kollegen) um seine ehrliche Meinung, ob er sie klar, lesbar und verständlich findet.

Nicht erlaubt	Erlaubt
„Sie haben eine gesetzliche Garantie von zwei Jahren“	„Unsere Adresse lautet Athens Road 21, 1000 Limassol, Zypern“
„Im Falle eines Rechtsstreits gilt das französische Recht“	„Binnen 14 (vierzehn) Tage nach Vertragsabschluss können Sie das gekaufte Produkt kostenfrei zurückgeben“
<p>siekönnendiebeschwerderichtenanbeschwerden@mail.es</p>	<p>„Für jedes Produkt, das Sie von und kaufen, haben Sie eine gesetzliche Garantie von zwei Jahren, während der Sie eine ganze Reihe von Rechtsmitteln nutzen können, falls Ihr Produkt nicht vertragskonform sein sollte.“</p>
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	

In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen vorgelegt werden?

Jedes Mitgliedsland kann bestimmen, in welcher Sprache die Informationen dem Kunden zugänglich gemacht werden müssen. Wie in ANHANG 1 beschrieben, haben sich mehr als die Hälfte aller Mitgliedsstaaten für diese Regelungsmöglichkeit entschieden (Bulgarien, Kroatien, Zypern, die Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Frankreich, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Spanien). In den meisten Fällen ist/sind es die offizielle(n) Sprache(n) des Mitgliedslandes. In Deutschland wird nicht vorgeschrieben, in welcher Sprache die Information zu erfolgen hat.

Dies ist sehr wichtig. Wenn Sie nämlich die Informationen in einer anderen als der geforderten Sprache zugänglich machen, wird dies so betrachtet, dass die Informationen gar nicht angegeben wurden. Um zu überprüfen, welche Sprache jedes Mitgliedsland gewählt hat, sehen Sie bitte im ANHANG 1 nach.

Ist es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen ausreichend, dem Verbraucher all diese Informationen mündlich zu übermitteln?

Wenn Verträge außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelt wurden, ist es nicht ausreichend, dem Verbraucher die Informationen mündlich zu geben. Die Informationen müssen in Papierform zugänglich gemacht werden.

Die Informationen können auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden, wenn der Verbraucher damit einverstanden ist. Um auf der sicheren Seite zu sein, behalten Sie immer einen schriftlichen Nachweis ein, dass der Verbraucher sich damit einverstanden erklärt hat, die Informationen auf einem anderen dauerhaften Medium, als einem Blatt Papier zu erhalten. Andere dauerhaften Datenträger sind beispielsweise eine E-Mail, ein USB-Speicherstift oder ein Foto, also Medien, deren Inhalt nicht einseitig vom Gewerbetreibenden verändert werden kann, und den der Verbraucher speichern kann. Es ist wichtig, diese Informationen auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen, damit der Verbraucher später auf sie zurückgreifen kann.



Wenn Sie die Informationen nicht in gesetzlich vorgeschriebener Weise bereitstellen, hat das dieselbe Auswirkung, als wenn Sie sie überhaupt nicht bereitgestellt hätten¹⁹. Muss ich diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen unterschiedlich bereitstellen, je nach Zielkunde?

Das EU Recht verlangt von Ihnen, immer mit professioneller Sorgfalt vorzugehen, und dies umso mehr, wenn Sie Ihre Waren und Dienstleistungen aufgrund ihres Alters oder Behinderungen besonders schutzbedürftigen Verbraucherguppen anbieten.

¹⁹ Vgl. Kapitel „Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme?“

Wenn Sie bewusst schutzbedürftige Verbrauchergruppen ansprechen, sollten Sie Ihre Methoden der Informationsdarbietung immer deren besonderen Bedürfnissen anpassen. Die Schriftgröße, in der zum Beispiel die Informationen dem Verbraucher bereitgestellt werden, muss den Bedürfnissen eines älteren Menschen angepasst werden. Die Informationen müssen sehr klar, verständlich und zugänglich sein.

So sollten auch im Falle eines Verbrauchers mit Sehbehinderung die Informationen mithilfe der geeigneten Medien und Symbole bereitgestellt werden.

Wird nicht mit der gebotenen professionellen Sorgfalt beim Umgang mit einem solchen besonderen Verbraucher vorgegangen, kann dies als unlautere Geschäftspraxis angesehen werden²⁰.

Grenzüberschreitende Verkäufe: Was geschieht, wenn ich Verbrauchern außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete?

Besondere Behandlungen von an ausländische Verbraucher gerichtete Verkäufe

Unter EU Recht²¹ findet für gewöhnlich die Gesetzgebung des Landes Anwendung auf Ihren Vertrag mit dem ausländischen Verbraucher, in dem der Verbraucher lebt, wenn Sie Ihre Geschäftstätigkeit auf Verbraucher in anderen EU Ländern ausrichten, als Ihrem eigenen. Haben Sie beide eine andere Gesetzgebung gewählt, so kann diese Wahl Ihren ausländischen Kunden nicht um den Schutz der zwingenden Vorschriften seines Wohnsitzstaates bringen.

Wenn sich also zum Beispiel Ihre Webseite an die Verbraucher in einem Mitgliedsland richtet, das sprach-

liche Anforderungen durch Anwendung der Regelungsmöglichkeit unter Artikel 6(7) der Verbraucherrichtlinie formuliert hat, so müssen Sie dem Verbraucher die Vertragsinformationen in der von diesem Mitgliedsland geforderten Sprache zugänglich machen (vgl. Anhang I). Im Allgemeinen müssen Sie, sobald Sie in anderen Mitgliedsstaaten werben oder Ihre Waren anbieten, die Normen des Verbraucherrechtsschutzes der Länder beachten, auf die sich Ihre Aktivitäten richten.

Wann wird erachtet, dass Ihre Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf Verbraucher in einem anderen Land abzielt?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine nichterschöpfende Reihe von Kriterien festgelegt, um festzustellen, ob Sie mit Ihren Marketingaktivitäten auf ein spezifisches Mitgliedsland abzielen. Diese Kriterien beinhalten zum Beispiel die Verwendung von anderen Sprachen oder Währungen als denen, die allgemein im Mitgliedsland des Niederlassungsorts Ihres Unternehmens benutzt werden, die Nennung von Telefonnummern mit einer internationalen Vorwahl, die Verwendung eines anderen Domännennamens oberster Stufe („top-level domain name“) als der des Mitgliedslands, in dem Ihr Unternehmen gegründet ist²².

Wenn Ihre Tätigkeiten jedoch nicht auf andere EU Länder abzielen, und ein Verbraucher aus einem anderen EU Mitgliedsland von sich aus auf Sie zukommt, gilt Ihre nationale Gesetzgebung.

Was heißt das für Sie in der Praxis?

Welches Recht gilt bei Ihren grenzüberschreitenden Verträgen?

²⁰ Für weitere Details vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen.

²¹ Insbesondere die sogenannte Verordnung „Rom I“ 593/2008.

²² Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GmbH.

Es mag zunächst für einen kleinen Gewerbetreibenden kompliziert erscheinen, dem Recht der Länder der verschiedenen Kunden in verschiedenen Ländern zu entsprechen. Es mag einige Gewerbetreibende davon abhalten, ihre Waren und Dienstleistungen über die Grenze hinaus anzubieten. In der Praxis sieht es aber so aus:

1. Die EU Gesetzgebung bietet, wie wir in den Consumer Law Ready Modulen beschreiben, eine große Anzahl harmonisierter Vorschriften für den Verbraucherschutz. Diese Regeln gelten in der gesamten EU.
2. Selbst wenn es bei einigen Aspekten noch Unterschiede zwischen Mitgliedsstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihrer eigenen Gesetzgebung abschließen dürfen: Wie oben erläutert, können Sie mit einem Verbraucher übereinkommen, dass eine andere Gesetzgebung gelten soll, dann müssen Sie nur das obligatorische Verbraucherrecht des Staates achten, in dem der Verbraucher lebt.
3. In der Praxis wird die obligatorische Verbrauchergesetzgebung eines anderen Mitgliedslands nur relevant, wenn ihre Regeln mehr Schutz vorsehen als die Ihres Rechtssystems oder das Recht, auf das Sie sich mit dem Verbraucher verständigt haben. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn der gesetzliche Garantiezeitraum der Gesetzgebung des Verbrauchers länger ist, als der unter Ihrem eigenen Recht.
4. Dank der Schulungsmodule von Consumer Law Ready werden Sie im Vorfeld wissen können, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedsland gelten können, auf das Sie Ihre Tätigkeit ausrichten möchten.

5. Die Frage nach dem geltenden Recht ist oft nur dann relevant, wenn eine strittige Frage im Umgang mit dem Verbraucher aufkommt. Viele Missverständnisse können gütlich geregelt werden, oder dank der unternehmenseigenen Beschwerdestelle.

In diesem Modul haben wir einige Aspekte hervorgehoben, zu denen Mitgliedsstaaten andere Regeln angenommen haben als jene in der Verbraucherrechterichtlinie zu den vorvertraglichen Informationen. Sie können die Informationen im Anhang oder auf der Webseite der Europäischen Kommission²³ finden. Wenn Sie nachsehen möchten, wie die einzelnen EU Länder die Verbraucherrechterichtlinie umgesetzt haben, können Sie auch die neue [Verbraucherrechtbank](#)²⁴ der Europäischen Kommission nutzen.

Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig?

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten Verbrauchern in anderen EU Ländern anbieten und mit einem Ihrer Verbraucher aus einem anderen Land der EU einen Streitfall haben, sollten Sie wissen, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer das des Landes ist, in dem der Verbraucher wohnt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes verklagen, und wenn Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen vorschreiben riskieren Sie eine hohe Geldbuße. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor dem Gericht Ihres Landes zu verklagen. Um die Streitfälle bei grenzüberschreitenden Fällen leichter beizulegen, hat die EU

²³ Notifizierungen der Mitgliedsländer: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm; Zusammenfassung: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁴ Vgl. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

eine ODR Plattform eingerichtet, die es erlaubt, zwischen ADR Systemen in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten²⁵ zu vermitteln.

Beispiel: Sind Sie ein französischer Gewerbetreibender, niedergelassen in Lille, der seine Produkte an belgische Verbraucher verkauft, so können Sie in Ihren Geschäftsbedingungen nicht vorschreiben, dass in einem Streitfall die einzigen zuständigen Gerichte, um den Streit zu klären, jene in Lille sind.

Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme?

Es gibt unterschiedliche Konsequenzen, wenn Sie den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkommen.

Zunächst laufen Sie Gefahr, Ihren Verbraucher zu enttäuschen und Ihren Ruf zu schädigen.

Zweitens sieht die Gesetzgebung eine Reihe bedeutender sofortiger Folgen vor, wenn einigen vorvertraglichen Informationspflichten nicht entsprochen wird. Wenn Sie es zum Beispiel versäumen, die Verbraucher über ihr Rücktrittsrecht während einer Frist von 14 Tagen zu informieren, wird dieses Recht automatisch auf ein Kalenderjahr verlängert.

Zuletzt würden Sie unter nationaler Gesetzgebung eine Strafzahlung für den Verstoß gegen die Verbraucherschutzrichtlinie riskieren.

Außerdem existieren diverse vertragliche und nichtvertragliche Rechtsbehelfe, um die zu bitten der Verbraucher das Recht hat. Zum Beispiel kann der Verbraucher um Vertragsauflösung bitten, und/oder um Entschädigung für die ihm aufgrund der fehlenden Informationen entstandenen Schäden.

²⁵ Vgl. Modul 5 dieses Handbuchs

Es kann nützlich sein, in Erfahrung zu bringen, welche Rechtsbehelfe nationale Gerichte anwenden, insbesondere dann, wenn Sie auf einem Markt oder Märkten außerhalb Ihres Landes tätig sind. Zu diesem Zwecke ziehen Sie bitte ANHANG 2 zu Rate, der Ihnen einen Überblick über Strafzahlungen und Vollstreckung vermittelt.

Anhänge

ANHANG 1 – Anwendung der Regelungsmöglichkeiten der CRD seitens der Mitgliedsstaaten

Obwohl die Richtlinie eine vollständige Harmonisierungsrichtlinie ist, besteht eine ganze Reihe an Regelungsmöglichkeiten für die Mitgliedsstaaten bezüglich der Umsetzung gemäß den Prinzipien der Subsidiarität, was eine gewisse Flexibilität ermöglicht. Die folgenden Artikel der Verbraucherrechterichtlinie räumen eine Regelungsmöglichkeit ein:

- Artikel 3 (4) – die Vorschriften nicht auf außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge anzuwenden, wenn die Zahlung seitens des Verbrauchers 50 Euro nicht übersteigt
- Artikel 6 (7) – Anforderungen bezüglich der Sprache zu stellen, in der die vertraglichen Informationen zu Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen verfasst sind
- Artikel 6 (8) – zusätzliche Informationspflichten zu beschließen gemäß Richtlinie 2006/123/EG und Richtlinie 2000/31/EG bezüglich Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge
- Artikel 7 (4) – keine vereinfachten Informationsregelungen anzuwenden für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge über Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten
- Artikel 8 (6) – spezifische formale Anforderungen einzuführen für per Telefon abgeschlossene Verträge, und
- Artikel 9 (3) – im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen die bestehende nationale Gesetzgebung beizubehalten, die es dem Gewerbetreibenden untersagt, während einer bestimmten Frist nach Vertragsabschluss Zahlungen vom Verbraucher einzuziehen

Die folgenden Tabelle stellen die Regelungsmöglichkeiten dar, die die Mitgliedsstaaten angenommen haben (Quelle: Studie zur Anwendung der Verbraucherrechterichtlinie - 2011/83/EU - Abschlussbericht http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Land	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
Österreich (AT)	Ja; Höchstwert: 50 EUR	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja: nur für Verträge über Dienstleistungen	Nicht angewendet
Belgien (BE)	Ja; 50 EUR, aber nur für Verträge zu humanitären Zwecken	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Option beibehalten, aber noch nicht angewendet ²⁵	Option beibehalten, aber noch nicht angewendet ²⁵	Ja, 7 Tage, gilt aber nicht für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge abgeschlossen bei Vorstellungen, Messen und Ausstellungen
Bulgarien (BG)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Kroatien (HR)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Zypern (CY)	Ja; Höchstwert: €20	Ja	Ja	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Tschechische Republik (CZ)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Dänemark (DK)	Ja; Höchstwert: 350 DKK (46 EUR)	Ja: Dänisch, wenn das Marketing in dänischer Sprache erfolgt	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Estland (EE)	Ja, Höchstwert: €20	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Anbieter den Verbraucher anruft	Nicht angewendet
Finnland (FI)	Ja ²⁶	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Frankreich (FR)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur für Verkäufe	Ja -7 Tage

25 Die inoffizielle Übersetzung besagt, dass Belgien diese Option angewendet hat, aber der König hat die Möglichkeit, eine einfachere Informationsregelung einzuführen. Ähnlich wie unter Art 8 ist es der König, der Wirtschaftssektoren benennen kann, für die die Anforderung gelten wird. Es ist unklar, ob dies Anwendung gefunden hat.

26 Einer Konsultation zufolge sind dies €30.

Country	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
					Anbieter ruft Verbraucher an ²⁷	
Deutschland (DE)	Ja, Höchstwert: €40	Bei Fernkommunikationsmitteln, die nur begrenzten Raum oder begrenzte Zeit lassen und bei Verträgen über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, bei dem Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung 200 Euro nicht übersteigt.	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet, aber es gab bereits gesetzliche Anforderungen dieser Art für bestimmte Sektoren	Nicht angewendet
Griechenland (EL)	Ja, Höchstwert: €30	Nicht angewendet	Nicht angewendet ²⁸	Nicht angewendet	Ja	Ja – während der Widerrufsfrist
Ungarn (HU)	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja ²⁹	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Irland (IE)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Italien (IT)	Ja, Höchstwert: €50	Ja, auf Bitten des Verbrauchers	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nein. Kein Schuldschein mit einem Zahlungstermin weniger als 15 Tage nach Warenlieferung
Lettland (LV)	Ja, Höchstwert: €35	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Litauen (LT)	Ja, weniger als 100 LTL (ca. €29)	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja	Nicht angewendet
Luxembourg (LU)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet

Malta (MT)	Ja. Höchstwert: 30 €	Ja, eine der offiziellen Sprachen ist erforderlich	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja, Anzahlung kann erst 14 Tage nach Vertragsabschluss eingezogen werden.
------------	----------------------	--	------------------	------------------	----	---

27 Paragraph 5, Artikel L221-16 des französischen Verbraucherrechts legt fest, dass ein Vertragsabschluss über unbekannte (unterdrückte) Telefonnummer illegal ist.

- Artikel L221-17.

28 Griechenland hat den Text von Art 6(8) der Richtlinie (nahezu wortwörtlich) in Form von Artikel 3(7) seiner Gesetzgebung 2251/1994 (abgeänderte Form) übernommen, wobei man keine konkreten zusätzlichen Informationspflichten eingeführt hat. In Interviews wurde bestätigt, dass auf diesem Gebiet keine wirklichen Maßnahmen ergriffen wurden.

29 Es hat zusätzliche Anforderungen zur Bereitstellung von Information zu Gewährleistungen und Garantien, Recht auf Schlichtung und Informationen zur elektronischen Korrespondenz formuliert. Die inoffizielle Übersetzung ist verfügbar unter: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Country	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
						Vertrag
Niederlande (NL)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja (eingeschränkte Anwendung)	Nicht angewendet
Polen (PL)	Ja, Höchstwert: 50 PLN. [ca. €12]	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertrieber den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Portugal (PT)	Ja, aber nur für das Abonnieren von Presseerzeugnissen bis zu einer Wert von €40	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertrieber den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Rumänien (RO)	Ja, Höchstwert: €50	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Slowakei (SK)	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja	Ja - bis zum Ende der Widerrufsfrist
Slowenien (SI)	Ja, Höchstwert: €20	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja	Nicht angewendet

Spanien (ES)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertreter den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Schweden (SE)	Ja, Höchstwert: €43 ³⁰	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
UK (UK)	Partielle Ausnahme: außerhalb der Geschäftsräume < €50 ausgenommen von gewissen Informationspflichten und Rücktrittsrecht	Nicht angewendet	Ja, zum Teil – für Energieanbieter und Makler	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet

³⁰ Der Betrag ist 400SEK.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollte auch beachten, dass gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite www.consumerlawready.eu abgeglichen werden.







Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

