



▶ **Modul 2**

Rücktrittsrecht

SEPTEMBER 2022

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Die in dieser Veröffentlichung dargelegten Informationen und Ansichten entsprechen denen des/der Verfasser(s) und spiegeln nicht unbedingt die offizielle Stellungnahme der Kommission wider. Die Kommission übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Daten. Weder die Kommission noch Personen, die im Namen der Kommission handeln, können für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtsverbindlich und ist weder eine formale Auslegung des EU- oder nationalen Rechts noch eine umfassende oder vollständige Rechtsberatung. Sie beabsichtigt nicht, die professionelle Rechtsberatung zu bestimmten Fragen zu ersetzen.

Die Leser sollten auch daran denken, dass die Rechtsvorschriften der EU und der Mitgliedstaaten laufend aktualisiert werden: jede Papierversion der Module sollte anhand möglicher Aktualisierungen auf der Website www.consumerlawready.eu geprüft werden.

SEPTEMBER 2022

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
.....	7
Wann hat ein Verbraucher ein Rücktrittsrecht?	8
Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz?	8
Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag?	9
Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese beiden Arten von Verträgen?	10
Was sind die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?	10
Muss ich die Verbraucher über ihr Rücktrittsrecht informieren?	12
Was ist das Muster-Widerrufsformular?	13
Wie berechnet man den Zeitraum für die Auszahlung?	14
Kann das Rücktrittsrecht ausgeschlossen werden?	15
Welche Folgen hat es, wenn Sie die Verbraucher nicht über ihr Rücktrittsrecht informieren?	15
Wie kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten?	15
Hat der Verbraucher das Recht, das Produkt vor dem Rücktritt zu verwenden?	16
Wer muss die Wertminderung des Produkts nachweisen?	16
Folgen des Rücktritts	17
Was sind die Sanktionen für die Nichteinhaltung der Bestimmungen über das Rücktrittsrecht durch den Unternehmer?	18
.....	18
Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen?	19
Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten	19
Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?	20
Was bedeutet das für Sie in der Praxis?	20
Welches Gericht ist zuständig, wenn Sie einen Streit in einem solchen grenzüberschreitenden Vertrag haben?	21
Checkliste für die Händler:	22

„Ich kaufe gerne Kleidung online und freue mich, sie innerhalb von 14 Tagen zurückschicken zu können, wenn sie nicht passen“

Verbraucher

„Ob es uns gefällt oder nicht, wir müssen das 14 Tage Rücktrittsrecht respektieren. Es ist das Gesetz!“

Gewerbetreibende

„Ich habe 14 Tage, um das Produkt, das ich online gekauft habe, gründlich zu überprüfen; es ist mehr als genug, um eine gute Entscheidung zu treffen. Das Produkt zurückzusenden ist sehr einfach.“

Verbraucher

Einleitung

Sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des Projekts Consumer Law Ready, das sich speziell an Kleinunternehmen sowie kleine und mittlere Unternehmen (KMU) richtet, die mit Verbrauchern interagieren.

Das Projekt Consumer Law Ready ist ein europaweites Projekt, das von EUROCHAMBRES (dem Verband der Europäischen Industrie- und Handelskammern) in einem Konsortium mit BEUC (Europäische Verbraucherorganisation) und KMU (die Stimme der KMU in Europa) verwaltet wird. Es wird von der Europäischen Union mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Ziel des Projekts ist es, Sie bei der Einhaltung der Anforderungen des EU-Verbraucherrechts zu unterstützen.

Das EU-Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsakten, die von der Europäischen Union in den letzten 25 Jahren angenommen und von jedem EU-Mitgliedstaat in sein jeweiliges nationales Recht umgesetzt wurden. Im Jahr 2017 hat die Europäische Kommission eine Bewertung abgeschlossen, um zu prüfen, ob die Vorschriften noch zwecktauglich sind. Das Ergebnis war insgesamt positiv¹. Die wichtigste Feststellung war, dass die bestehenden Vorschriften von den Behörden besser durchgesetzt und den Unternehmen und Verbrauchern besser bekannt werden müssen. Das Projekt Consumer Law Ready zielt darauf ab, die Kenntnisse von Unternehmern, insbesondere von KMU, über die Verbraucherrechte und ihre entsprechenden rechtlichen Pflichten zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jeder behandelt ein bestimmtes Thema des EU-Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Vorschriften über vorvertragliche Informationsanforderungen
- Modul 2 enthält die Vorschriften über das Recht des Verbrauchers auf Rücktritt von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
- Modul 3 konzentriert sich auf die Abhilfemaßnahmen, die Händler zur Verfügung stellen müssen, wenn die Produkte dem Vertrag nicht entsprechen
- Modul 4 konzentriert sich auf unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Vertragsklauseln
- Modul 5 führt die Plattform für alternative Streitbeilegung und die Online-Streitbeilegungsplattform ein, eine von der Europäischen Kommission verwaltete offizielle Website zur Unterstützung von Verbrauchern und Händlern bei der Beilegung von Streitigkeiten außerhalb des Gerichts.

Dieses Handbuch ist nur eines der Lernmaterialien, die im Rahmen des Consumer Law Ready-Projekts erstellt wurden. Die Website consumerlawready.eu enthält weitere Lernwerkzeuge wie Videos, Quiz und einen E-Test, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Sie können sich auch über ein Forum mit Experten und anderen KMU verbinden.

¹ Weitere Informationen über die Bewertung, ihre Ergebnisse und Folgemaßnahmen finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Das Modul 2 des Handbuchs befasst sich mit dem Rücktrittsrecht aus Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen. Es beschreibt, was das Rücktrittsrecht ist und wie es in den EU-Mitgliedstaaten angewendet wird, und gibt Ihnen Tipps, um Ihnen die Einhaltung des Rechts zu erleichtern.

Dieses Modul stellt das Rücktrittsrecht dar, das durch die EU-Richtlinie 2011/83/EU über Verbraucherrechte (die „Richtlinie über Verbraucherrechte“ – CRD) geschaffen wurde, wonach Verbraucher ein Rücktrittsrecht von Verträgen haben, die im Fernabsatz geschlossen wurden, und Verbraucherverträge, die außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen werden. Ausführlichere Informationen zu den Bestimmungen der Richtlinie über Verbraucherrechte finden Sie in Modul 1 oder im [Leitfaden der GD Justiz der Europäischen Kommission](#), der in allen Amtssprachen der EU verfügbar ist².

Die Verbraucherrechtlicherichtlinie wurde durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) vom 27. November 2019 über eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften geändert. Die EU-Mitgliedstaaten müssen die Änderungen vor dem 28. November 2021 in ihre nationale Rechtsordnung umsetzen und die neuen Vorschriften ab dem 28. Mai 2022 anwenden. Dieses Modul umfasst auch die wichtigsten Änderungen der CRD in Bezug auf das Rücktrittsrecht, die sich auf Sie auswirken können. Diese Änderungen werden in diesem Modul in separaten Feldern mit dem Titel „Neue Regeln ab 28. Mai 2022“ dargestellt.

Neben diesen horizontalen Anforderungen können je nach Vertragsart (z. B. Verbraucherkredite, Pauschalreisen usw.) andere, hauptsächlich sektorspezifische Informationsanforderungen – unabhängig oder kombiniert mit den CRD-Informationsanforderungen – gelten. Im Falle eines Konflikts zwischen sektorspezifischen Vorschriften und den allgemeinen Vorschriften gelten die sektorspezifischen Vorschriften. Die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)³ und das [Your Europe Business Portal](#)⁴ können Ihnen helfen, die relevanten Informationen zu sammeln oder Sie können sich an Ihre lokale Unternehmensorganisation wenden.

Wir hoffen, dass Sie die im Handbuch enthaltenen Informationen nützlich finden.

² Siehe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Siehe https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

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

Modul 2

Was ist das Rücktrittsrecht?

Das Rücktrittsrecht ermöglicht es dem Verbraucher, den Verbrauchervertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware oder nach Abschluss des Vertrags über Dienstleistungen oder digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden, **ohne Rechtfertigung** zu widerrufen.

Ein Verbrauchervertrag ist jeder Vertrag, den der Unternehmer mit einem Verbraucher schließt, unabhängig davon, ob es sich um eine Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten hält.

Zum Beispiel ein mit dem Verbraucher online abgeschlossener Vertrag über den Online-Verkauf eines Buches⁵.

Wann hat ein Verbraucher ein Rücktrittsrecht?

Gemäß der Richtlinie über Verbraucherrechte (CRD) haben Verbraucher **ein Rücktrittsrecht von Verbraucherverträgen, die im Fernabsatz geschlossen wurden, und Verbraucherverträge, die außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen** werden. Bei diesen beiden Arten von Verträgen wird dieses Recht gewährt, weil man davon ausgeht, dass die „Schwäche“ des Verbrauchers in diesen besonderen Fällen wichtiger ist als bei anderen Verträgen. Bei Fernabsatzverträgen hat der Verbraucher keine Möglichkeit, die Merkmale des Produkts wesentlich zu ermitteln, und im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kann sich der Verbraucher in einer Situation befinden, in der er/sie gegenüber Druck anfälliger ist.

Das Rücktrittsrecht besteht unabhängig davon, ob es sich bei dem Vertrag um die Lieferung von

Gegenständen, die Erbringung von Dienstleistungen oder die Bereitstellung digitaler Inhalte handelt, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden.

Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz?

Fernabsatzverträge sind Verbraucherverträge, wenn der Unternehmer und der Verbraucher nicht gleichzeitig beim Vertragsabschluss anwesend sind. Stattdessen verwenden Sie bis zum und für den Vertragsabschluss ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel. Einige der Beispiele der Fernabsatzverträge sind Verträge, die per Versand, online, Telefon oder Fax geschlossen werden.

Der Fernabsatzvertrag umfasst auch Fälle, in denen der Verbraucher die Geschäftsräume nur zum Zwecke der Sammlung von Informationen über die Waren oder Dienstleistungen besucht und anschließend den Vertrag im Fernabsatz verhandelt und schließt. Zum Beispiel die Situation, wenn der Verbraucher in den Laden geht und mehrere Handtaschen überprüft, dann nach Hause geht und eine der Handtaschen per Telefon bestellt, kann als Fernabsatzvertrag betrachtet werden. Im Gegenteil, ein Vertrag, der in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden ausgehandelt wird, der aber schließlich durch Fernkommunikation abgeschlossen wird, gilt nicht als Fernabsatzvertrag.

Auch ein Vertrag, der durch Fernkommunikation (z. B. eine E-Mail) eingeleitet, aber schließlich in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden geschlossen wurde, sollte auch nicht als Fernabsatzvertrag betrachtet werden. Ebenso erfasst der Fernabsatzvertrag nicht die vom Verbraucher im Wege der Fernkommunikation vorgenommenen Vorbehalte, wie dies der Fall wäre, wenn der Verbraucher eine Reservierung in einem Restaurant anfordert.

⁵ Siehe Modul 1 zur vorvertraglichen Informationspflicht.

Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag?

Außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelte Verträge sind Verträge, die in der gleichzeitigen physischen Anwesenheit des Verbrauchers und Ihrer Vertreter geschlossen werden, aber an einem Ort, der außerhalb Ihrer Geschäftsräumlichkeiten liegt. Zu den Geschäftsräumen gehören sämtliche Räumlichkeiten (z. B. Geschäfte, Lastkraftwagen, Stände usw.), die dem Gewerbetreibenden als ständiger oder gewöhnlicher Geschäftssitz dienen. Zu den Geschäftsräumen gehören auch die Räumlichkeiten, die der Gewerbetreibende saisonal nutzt (z. B. Eisdielen am Strand im Sommer).

In der Regel handelt es sich bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelt werden, um Verträge, die im Haushalt des Verbrauchers, am Arbeitsplatz des Verbrauchers oder während einer vom Gewerbetreibenden organisierten Exkursion geschlossen werden.

Nachfolgend finden Sie Beispiele für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen der Verbraucher ein Rücktrittsrecht hat (es sei denn, eine Ausnahme gilt):

1. Ein Verbraucher, der ein Kleid online kauft



2. ein Verbraucher, der ein Buch mit der Post bestellt



3. ein Verbraucher, der einen Staubsauger vor ihrer Haustür kauft



4. Ein Verbraucher, der sich für die Fitness-Dienstleistungen an seinem Arbeitsplatz einschreibt



5. Ein Verbraucher kauft ein Kissen und eine Bettdecke bei einem

Ausflug durch einen Händler organisiert (z. B. in einem Restaurant oder Geschäft)



Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese beiden Arten von Verträgen?

Unabhängig davon, ob der Vertrag in einem Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wird, hat der Verbraucher eine Frist von vierzehn **Kalendertagen**, um die Entscheidung über die Beibehaltung des mit dem Gewerbetreibenden geschlossenen Vertrags zu überprüfen.

Während dieses Zeitraums kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten. Er braucht diese Entscheidung nicht zu erläutern oder zu begründen. Darüber hinaus dürfen dem Verbraucher, wie im Folgenden weiter ausgeführt, keine anderen Kosten entstehen als für die Rücksendung der Ware oder für eine etwaige Wertminderung im Falle einer missbräuchlichen Behandlung des Produkts.

Das Rücktrittsrecht ist in der EU vollständig harmonisiert. Dies bedeutet, dass in diesem Zusammenhang in allen Mitgliedstaaten dieselben Vorschriften gelten. Unabhängig davon, ob Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen Verbrauchern aus anderen Mitgliedstaaten anbieten, ist die Dauer des

Rücktrittsrechts gleich und Sie müssen nicht prüfen, ob Unterschiede zwischen dem Schutzniveau bestehen.

Was sind die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?

In bestimmten Fällen hat der Verbraucher nicht das Recht, vom Vertrag zurückzutreten. Das Rücktrittsrecht besteht bei folgenden Verträgen nicht:

- a) für die Erbringung von Dienstleistungen nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, sofern die Leistung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat, und mit der Bestätigung, dass er sein Rücktrittsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
Beispiel: ein Verbraucher, der online einen Vertrag mit einem Fitnesscenter über drei private Trainerstunden geschlossen hat, die am nächsten Tag beginnen und vor Ablauf der 14 Tage enden, wobei er zustimmt, dass er sein Rücktrittsrecht verliert, sobald diese drei Klassen angeboten wurden.;
- b) für die Lieferung von Gegenständen oder Dienstleistungen, für die der Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, die nicht vom Unternehmer kontrolliert werden können und die innerhalb der Rücktrittsfrist erfolgen können;
Beispiel: Waren, deren Preis vom Wert einer Fremdwährung abhängen;
- c) für die Lieferung von Waren, die nach den Spezifikationen des Verbrauchers hergestellt oder eindeutig personalisiert wurden;
Beispiel: ein maßgeschneiderter Anzug;
- d) für die Lieferung von Gegenständen, die sich verschlechtern oder rasch auslaufen können;

Beispiel: alle verderblichen Waren, wie frisches Gemüse;

- e) für die Lieferung versiegelter Waren, die aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und nach der Lieferung nicht versiegelt wurden;

Beispiel: Nadeln für den medizinischen Gebrauch; bestimmte kosmetische Mittel wie Lippenstifte;

- f) für die Lieferung von Gegenständen, die nach ihrer Art untrennbar mit anderen Gegenständen vermischt werden;

Beispiel: Sand, der mit einer anderen Substanz vermischt wird;

- g) für die Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächliche Wert von Marktschwankungen abhängt, die nicht vom Gewerbetreibenden kontrolliert werden können;

Beispiel: Vin en primeur bzw Jungwein;

- h) wenn der Verbraucher ausdrücklich einen Besuch des Gewerbetreibenden zur Durchführung dringender Reparaturen oder Wartungsarbeiten beantragt hat. Wenn der Unternehmer während des Besuchs Dienstleistungen erbringt, die zusätzlich zu den vom Verbraucher ausdrücklich angeforderten Dienstleistungen (d. h. Reparatur oder Wartung) erbracht werden, gilt für diese zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren das Rücktrittsrecht. Liefert der Unternehmer während des Besuchs andere Gegenstände als die für die Reparatur oder Wartung erforderlichen Ersatzteile, so gilt für diese Waren das Rücktrittsrecht.

Beispiel: eine geforderte Dachreparatur nach Schäden (z. B. nach einem Sturm). Wenn der Verbraucher neben der Dachreparatur entscheidet,

einige Ziegelsteine von demselben Händler zu kaufen, gilt die Rücktrittsfrist grundsätzlich für diese Steine. Beschließt der Verbraucher, eine zusätzliche Isolierung des Daches einzuführen, so würde das Rücktrittsrecht grundsätzlich für diese Dienstleistung gelten;

- i) für die Lieferung versiegelter Ton- oder Videoaufzeichnungen oder versiegelter Computersoftware, die nach der Lieferung entfernt wurde;

Beispiel: eine DVD verkauft in Plastikfolie, die geöffnet wurde;

- j) für die Lieferung einer Zeitung, einer Zeitschrift oder einer Illustrierten mit Ausnahme von Abonnementverträgen für die Lieferung solcher Publikationen;

Beispiel: Tageszeitungen;

- k) Abschluss bei einer öffentlichen Versteigerung;

Beispiel: öffentliche Versteigerung von Gemälden. Bitte beachten Sie, dass dies nicht für Auktionsplattformen wie e-bay gilt;

- l) für die Erbringung von Unterkünften, die nicht für Wohnzwecke bestimmt sind, Gütertransporte, Autovermietungsdienstleistungen, Verpflegung oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeittätigkeiten, wenn der Vertrag einen bestimmten Zeitpunkt oder einen bestimmten Erfüllungszeitraum vorsieht;

Beispiel: Reservierung eines Hotelzimmers für ein bestimmtes Wochenende

- m) für die Bereitstellung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden, wenn die Leistung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat und die Anerkennung, dass er dadurch das Rücktrittsrecht verliert;

Beispiel: Download einer Anwendung für das Mobiltelefon, wenn das Herunterladen gestartet wird und der Verbraucher zugestimmt hat, sein Rücktrittsrecht zu verlieren⁶.

Wenn Sie sicher sein möchten, dass der Verbraucher gemäß dem Gesetz zustimmt, dass er kein Rücktrittsrecht hat, können Sie ihn auffordern, seine Zustimmung in folgender Form zu erteilen: „Ich stimme der sofortigen Vertragserfüllung zu und erkenne an, dass ich mein Rücktrittsrecht vom Vertrag verlieren werde, sobald der Download oder das Streaming der digitalen Inhalte begonnen hat.“

Wie in Modul 1 erläutert, findet die Verbraucherschutzrichtlinie für bestimmte Arten von Verträgen keine Anwendung (z. B. Verträge über Gesundheits- und Finanzdienstleistungen, Erwerb von Immobilien). In diesen Fällen würde das Rücktrittsrecht nur im Rahmen anderer sektorspezifischer Rechtsvorschriften bestehen (z. B. Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkredite).

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Gemäß den neuen Vorschriften der CRD können die Mitgliedstaaten

- die Dauer des Rücktrittsrechts von 14 auf 30 Tage verlängern,
- von mehreren Ausnahmen vom Rücktrittsrecht⁷ abweichen (d. h. der Verbraucher hat ein Rücktrittsrecht in einigen Fällen, in denen er es vorher nicht hatte) ...

...für **Verträge**, die im Rahmen von:

- 1) Unaufgeforderte Besuche eines Händlers bei der Wohnung des Verbrauchers

⁶ Siehe Buchstabe a: der Verbraucher muss seine vorherige ausdrückliche Zustimmung erteilen und anerkennen, dass er das Rücktrittsrecht verliert, sobald der Vertrag vollständig vom Gewerbetreibenden erfüllt ist.

- 2) von einem Gewerbetreibenden organisierten Ausflügen (Werbefahrt) mit dem Ziel oder der Wirkung der Werbung oder des Verkaufs von Produkten an den Verbraucher.

Diese Optionen sollen es den Mitgliedstaaten ermöglichen, den Verbrauchern gegenüber diesen spezifischen Vertriebskanälen zusätzlichen Schutz zu bieten.

Vergessen Sie nicht, dass Sie die Verbraucher vor Vertragsschluss über das Bestehen des Rücktrittsrechts und die Dauer der Rücktrittsfrist informieren müssen (siehe Modul 1). Wenn Sie über diese Arten von Vertriebskanälen verkaufen, vergessen Sie daher nicht, zu überprüfen, ob in dem/den Mitgliedstaaten, in dem/denen Sie tätig sind, die Rücktrittsfrist 14 oder 30 Tage beträgt.

Beispiel: Wenn Sie nach dem 28. Mai 2022 maßgeschneiderte Kostüme an einen Verbraucher in deren Wohnung oder Haus ohne vorherige Einladung in einem Mitgliedstaat verkaufen, welche diese Regel anwendet, hat Ihr Verbraucher das Recht, innerhalb von 30 Tagen ab dem Liefertermin vom Verkauf zurückzutreten.

Muss ich die Verbraucher über ihr Rücktrittsrecht informieren?

Ja, das müssen Sie. Besteht ein solches Recht, ist der Gewerbetreibende verpflichtet, den Verbraucher über das Bestehen und die Modalitäten seines Rücktrittsrechts zu informieren⁸. Die dem Verbraucher zu erteilenden Informationen über das Rücktrittsrecht müssen Folgendes umfassen:

- die Bedingungen

⁷ Diese Regulierungsoptionen, die den Mitgliedstaaten überlassen werden, betreffen Artikel 16 CRD Buchstaben a, b, c und e. Weitere Einzelheiten und Beispiele finden Sie im Abschnitt „Was sind die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?“ dieses Moduls.

⁸ Siehe Modul 1 über die vorvertraglichen Informationsanforderungen.

- Frist
- Verfahren zur Ausübung des Rücktrittsrechts
- der Umstand, dass der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung trägt
- der Umstand, dass der Verbraucher, wenn er sich zurückzieht, nachdem er den Beginn der Dienstleistung beantragt hat, die verhältnismäßigen Kosten der bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Dienstleistung zu tragen hat
- falls zutreffend: die Tatsache, dass der Verbraucher kein Rücktrittsrecht hat (siehe Ausnahmen oben) oder die Umstände, unter denen er dieses Recht verliert
- Muster-Widerrufsformular (siehe unten oder in Anhang 1).

Der Unternehmer kann den Verbrauchern Rechte gewähren, die über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinausgehen, z. B. eine längere Frist, aber in jedem Fall muss er sicherstellen, dass der Verbraucher zumindest alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Rücktrittsrecht erhält.

Sowohl bei Fernabsatz- als auch bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen muss der Unternehmer dem Verbraucher ein Musterformular anbieten, damit diese mittels einem **dauerhaften Datenträger** vom Vertrag zurücktreten können (Papier, Disk...).

Im Falle eines Online-Vertrags könnte dies beispielsweise eine E-Mail sein, die ein Formular enthält. Eine Internet-Website kann nicht als Bereitstellung von Informationen auf einem dauerhaften Datenträger betrachtet werden, da die Internet-Website kein konstantes, sondern ein veränderbares Medium ist. Es reicht daher nicht aus, wenn der Gewerbetreibende den Verbraucher nur an eine bestimmte Website weiterleitet.

Was ist das Muster-Widerrufsformular?

Ein EU-weites Muster-Widerrufsformular ist im Gesetz selbst vorgesehen⁹. Dieses Muster-Widerrufsformular, das auch in Anhang 1 verfügbar ist, muss dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden:

- Muster-Widerrufsformular (dieses Formular auszufüllen und zurückzugeben, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten)
- [Hier sind Name, geografische Anschrift und E-Mail-Adresse des Unternehmers vom Unternehmer einzufügen]:
- Ich/Wir (*) weisen hiermit darauf hin, dass ich/Wir (*) von meinem/unser (*) Kaufvertrag für folgende Waren (*)/für die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) zurücktreten:
- Bestellt am (*)/erhalten am (*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Anschrift des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur wenn dieses Formular auf Papier übermittelt wird),
- Datum

Es ist sehr wichtig, den Verbraucher klar und verständlich über das Rücktrittsrecht zu informieren und ihm das Musterformular zur Verfügung zu stellen. Sie ermöglicht es den Verbrauchern, dieses Recht wirksam auszuüben und vermeidet negative Folgen für Sie (einschließlich möglicher Sanktionen) wegen Nichterfüllung (siehe Frage zu den Folgen, die sich daraus ergeben, dass die Verbraucher nicht über das Rücktrittsrecht informiert werden).

Beachten Sie, dass Sie zusätzlich zu E-Mail und anderen Formen der Kommunikation dem Verbraucher die Möglichkeit geben können, das Muster-Widerrufsformular oder eine gleichwertige Erklärung auf

⁹ Vgl. Anhang IB der Richtlinie über Verbraucherrechte

der Website des Unternehmens elektronisch auszufüllen und einzureichen. In diesen Fällen müssen Sie dem Verbraucher unverzüglich eine Empfangsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger mitteilen.

Wie berechnet man den Zeitraum für die Auszahlung?

Die Rücktrittsfrist beträgt in allen Mitgliedstaaten vierzehn **Kalendertage**. Bei Kaufverträgen beginnt die Frist von vierzehn Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher den physischen Besitz der Ware erwirbt (oder die letzte Ware/Stück bei mehreren Waren oder Waren, die aus mehreren Losen oder Stücken bestehen). Beispielsweise hat der Verbraucher im Falle eines Online-Kaufs eines Kleides das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt dieses Kleides vom Vertrag zurückzutreten und hat dann bis zu 14 Tage nach Unterrichtung des Händlers über den Rücktritt, das Kleid zurückzusenden.

Bei **Dienstleistungsverträgen** und dem Vertrag über **digitale Online-Inhalte** beginnt die Frist zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Beispielsweise hat ein Verbraucher, der sich online für Sprachkurse angemeldet hat, das Recht, binnen 14 Tagen nach Abschluss dieses Vertrags von diesem Vertrag zurückzutreten. Bei **gemischten Verträgen** hängt der Beginn der Frist vom Hauptzweck des jeweiligen Vertrags ab, d. h. ob es sich um einen Kaufvertrag oder einen Dienstleistungsvertrag handelt, und dementsprechend gilt die für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Regel. Im Falle des Fernkaufs eines Autoradios, das eine relativ einfache Installation umfasst, beginnt die Frist zum Zeitpunkt der Auslieferung des Funkgeräts, während im Falle des Abschlusses eines Online-Vertrags über die

Organisation eines Seminars, das auch die Verteilung der Stifte und Papiere an die Teilnehmer umfasst, der Beginn der Rücktrittsfrist zum Zeitpunkt des Abschlusses eines solchen Vertrags erfolgt, da es sich in erster Linie um einen Dienstleistungsvertrag handelt.

Sonntage und Feiertage sind in die 14 Tagen einzurechnen. Fällt das Ende der 14 Tage jedoch auf einen Sonntag oder einen Feiertag, so endet die Rücktrittsfrist am Ende des folgenden Arbeitstages.

Endet beispielsweise die 14-tägige Rücktrittsfrist für einen Verbraucher mit Wohnsitz in Frankreich am Montag, 14. Juli, sollte die Rücktrittsfrist auf Dienstag, 15. Juli verlängert werden, da der 14. Juli ein Feiertag (Nationalfeiertag) in Frankreich ist.

Ein Verbraucher hat das Rücktrittsrecht rechtzeitig ausgeübt, wenn er die Mitteilung übermittelt hat, mit der er innerhalb der vorgeschriebenen Frist von vierzehn Kalendertagen vom Vertrag zurücktritt. Der Verbraucher muss nachweisen, dass die Rücktrittsentscheidung innerhalb der vierzehn Kalendertage getroffen wurde. Wenn der Verbraucher vom Vertrag zurücktritt, hat er weitere 14 Tage Zeit, um die Ware zurückzusenden.

ANMERKUNG: vergessen Sie nicht, dass die Mitgliedstaaten ab dem 28. Mai 2022 in einigen Fällen die Möglichkeit haben werden, die Rücktrittsfrist auf 30 Tage zu verlängern (siehe Kasten auf Seite 12).

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Beachten Sie, dass einige Mitgliedstaaten die Dauer des Rücktrittsrechts von 14 auf 30 Tage für Verträge verlängern können, die im Zusammenhang mit unerbetenen Besuchen eines Gewerbetreibenden in der Wohnung eines Verbrauchers oder von einem Unternehmer organisierten Ausflügen (Werbefahrten) geschlossen werden (siehe Kasten auf Seite 12).

Kann das Rücktrittsrecht ausgeschlossen werden?

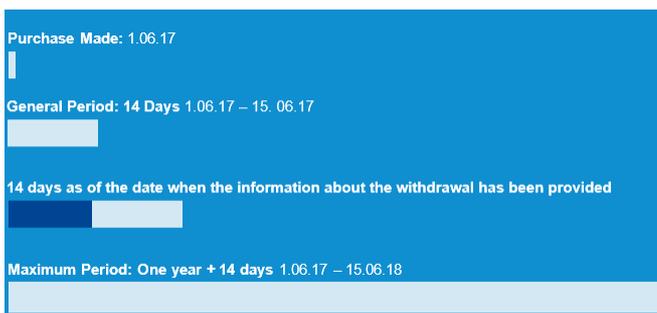
Das Rücktrittsrecht ist gesetzlich garantiert. Es kann niemals ausgeschlossen oder eingeschränkt werden.

Jeder Ausschluss oder Einschränkung des Rücktrittsrechts würde gegen das Gesetz verstoßen und als Verstoß gegen die Vorschriften über missbräuchliche Vertragsklauseln und über missbräuchliche Geschäftspraktiken eingestuft werden¹⁰.

Bitte beachten Sie, dass in bestimmten Fällen, die bereits erläutert wurden, einige gesetzliche Ausschlüsse des Rücktrittsrechts bestehen.

Welche Folgen hat es, wenn Sie die Verbraucher nicht über ihr Rücktrittsrecht informieren?

Die Unterrichtung des Verbrauchers über das Rücktrittsrecht vor Abschluss eines Verbrauchervertrags ist sehr wichtig¹¹.



Wenn Sie den Verbraucher nicht über sein Rücktrittsrecht informieren, verlängert sich die Frist, in der er vom Vertrag zurücktreten kann, um 12 Monate! Das bedeutet, dass ein Verbraucher, der nicht ordnungsgemäß über sein Rücktrittsrecht informiert

wurde, bis zu 12 Monate und 14 Kalendertage Zeit hat, um den betreffenden Vertrag zu widerrufen.

Falls Sie vergessen haben, vor Vertragsschluss Informationen über das Rücktrittsrecht zu erteilen, ist es empfehlenswert, den Verbraucher so bald wie möglich über sein Recht (und in jedem Fall innerhalb von 12 Monaten) in Kenntnis zu setzen. In diesem Fall hat er 14 Kalendertage ab dem Datum dieser (nachträglichen) Informationserteilung.

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Beachten Sie, dass einige Mitgliedstaaten die Dauer des Rücktrittsrechts von 14 auf 30 Tage für Verträge verlängern können, die im Zusammenhang mit unerbetenen Besuchen eines Gewerbetreibenden in der Wohnung eines Verbrauchers oder von einem Unternehmer organisierten Ausflügen (Werbefahrten) geschlossen werden (siehe Kasten S. 12).

Wie kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten?

Verbraucher können selbst entscheiden, wie sie ihre Rücktrittserklärung übermitteln (mündlich, schriftlich, E-Mail, etc). Die Erklärung, in der die Entscheidung über den Rücktritt vom Vertrag dargelegt wird, muss jedoch klar sein. Eine einfache Rücksendung der Ware ohne Erklärung über den Rücktritt des Vertrags wäre nicht ausreichend. Verbraucher können das Muster-Widerrufsformular verwenden, das Sie als Unternehmer vor Vertragsschluss bereitgestellt haben, aber nicht verpflichtet sind. Da die Beweislast für den Rücktritt des Vertrags innerhalb der Frist von 14 Kalendertagen beim Verbraucher liegt, liegt es in ihrem eigenen Interesse, einen dauerhaften Datenträger zu verwenden. Bietet der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit, über seine Website elektronisch seine Rücktrittserklärung zu

¹⁰ Siehe Modul 4 über unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Vertragsklauseln.

¹¹ Siehe Modul 1 über vorvertragliche Informationsanforderungen.

erteilen, und nutzt der Verbraucher diese Option, so muss der Unternehmer dem Verbraucher eine Bestätigung (auf einem dauerhaften Datenträger) zusenden.

Der Gewerbetreibende kann die Ausübung des Rücktrittsrechts nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist verweigern.

Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, den Rücktritt des Vertrags zu begründen, und er hat keine Kosten zu tragen, abgesehen von den Kosten für die Rücksendung der Waren, wenn der Gewerbetreibende ihm mitgeteilt hat, dass er diese Kosten tragen muss.

Hat der Verbraucher das Recht, das Produkt vor dem Rücktritt zu verwenden?

Wenn sie von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen wollen, dürfen die Verbraucher das Produkt nicht verwenden. Sie können jedoch die Waren in einem Maße inspizieren und testen, welches zur Feststellung der Art, der Merkmale und des Funktionierens der erworbenen Waren erforderlich ist. Dies bedeutet in der Praxis, dass der Verbraucher das Produkt nur in der gleichen Weise behandeln und inspizieren kann, wie er es in einem traditionellen Geschäft tun würde. Zum Beispiel könnte der Verbraucher einen neuen Anzug in einem Geschäft ausprobieren, ohne etwaige Marken zu entfernen. Er wäre jedoch nicht berechtigt, Software auf seinem Laptop zu konfigurieren¹².

Wenn der Verbraucher die Waren auf eine Art und Weise verwendet hat, die zur Feststellung der Art, der Merkmale und des Funktionierens der Waren mehr als erforderlich ist, verliert der Verbraucher nicht das Rücktrittsrecht, sondern muss dem Gewerbetreibenden einen etwaigen Wertverlust der Waren entschädigen.

Zum Beispiel ist der Verbraucher nicht berechtigt, ein Kleid im Internet zu kaufen, um diese lediglich für eine Veranstaltung zu tragen (z. B. einen Hochzeitsempfang) und dann vom Vertrag zurückzutreten und das Kleid zurückzugeben. In diesem Fall kann der Gewerbetreibende dem Verbraucher den Wertverlust in Rechnung stellen.

Wer muss die Wertminderung des Produkts nachweisen?

Falls der Verbraucher nach der Nutzung des Produkts von einem Vertrag zurücktritt, obliegt dem Unternehmer die Beweislast dafür, dass der Wert der Ware verringert ist.

Aus diesem Grund, wenn Sie Vertriebstätigkeiten abhalten, die außerhalb von Geschäftsräumen oder Fernabsatzverträgen enthalten, empfehlen wir Ihnen, systematisch zu überprüfen, ob die Waren vom Verbraucher falsch verwendet beziehungsweise beschädigt wurden.

Um Streitigkeiten vorzubeugen, ist empfehlenswert einen Mechanismus zur Überprüfung, ob ein bestimmtes Produkt verwendet wurde, einzurichten. Sie können in bestimmten Fällen beispielsweise ein speziell entwickeltes Werkzeug oder Verfahren verwenden, um das zu überprüfen. Sie müssen jedoch die Kosten für eine solche Überprüfung tragen.

Bitte beachten Sie, dass der Verbraucher in Fällen, in denen der Gewerbetreibende ihn nicht über das Rücktrittsrecht informiert und die Frist um bis zu 12 Monate verlängert wird, nach längerer Zeit vom Vertrag zurücktreten kann, während dessen er die Ware effektiv verwendet hat, ohne dass er für den daraus resultierenden Verschleiß haftet.

¹² Weitere praktische Beispiele finden Sie auf S. 47 des Leitfadens zur Richtlinie über Verbraucherrechte:

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

Das EU-Recht regelt nicht die Durchsetzung der Haftung eines Verbrauchers für den Wertverlust der Waren. Es gelten allgemeine Vertrags- und Verfahrensvorschriften der Mitgliedstaaten, z. B. können Händler den zu erstattenden Betrag kürzen. 

Folgen des Rücktritts

Wenn ein Verbraucher Sie über seinen Rücktritt informiert, wird er von allen vertraglichen Verpflichtungen befreit.

Der Verbraucher trägt die Kosten für die Rücksendung der Waren, es sei denn, es wurde vereinbart, dass der Gewerbetreibende die Kosten trägt. Der Gewerbetreibende muss den Verbraucher jedoch vor Vertragsschluss klar und deutlich darüber informieren, dass der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung der Ware tragen muss. Wenn der Gewerbetreibende dies nicht tut, muss der Unternehmer die Kosten für die Rücksendung der Waren tragen.

Wenn der Verbraucher beschließt, von einem Vertrag zurückzutreten, müssen Sie ihm sämtliche Zahlungen die Sie erhalten haben, erstatten. Die Erstattung muss mit den gleichen Zahlungsmitteln erfolgen wie die, die für den Kauf des Produkts verwendet wird. (Achtung: es ist keine Erstattung durch Gutscheine zulässig). Wenn zum Beispiel der Verbraucher beschließt, das Buch zurückzugeben und hat er/sie das Buch mit einer Kreditkarte von Ihnen online gekauft, müssen Sie ihm den vollen Preis des Buches einschließlich aller Steuern sowie Versandkosten auf das Konto, das mit der für die Zahlung verwendeten Kreditkarte verbunden ist, zurücküberweisen.

Der Unternehmer muss den gesamten Betrag, den er vom Verbraucher erhalten hat, innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem er über die

Entscheidung des Verbrauchers vom Vertrag zurückzutreten unterrichtet worden ist, erstatten.

Die Erstattung kann jedoch einbehalten werden, bis entweder

- der Gewerbetreibende die Waren erhält; oder
- der Unternehmer erhält den Nachweis, dass die Waren zurückgesandt wurden, je nachdem, welcher Zeitpunkt der früheste ist.

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Derzeit gilt das Rücktrittsrecht im Rahmen der CRD nur für Verträge, bei denen Verbraucher verpflichtet sind einen Preis zu zahlen. Nach den neuen Vorschriften haben die Verbraucher auch dann ein Rücktrittsrecht, wenn sie für digitale Inhalte und/oder digitale Dienste kein Geld bezahlt haben, sondern personenbezogene Daten bereitstellen (es sei denn, diese Daten sind zur Bereitstellung der digitalen Inhalte erforderlich).

1) Neue Verpflichtungen für Händler

— Bitte beachten Sie, dass Sie verpflichtet sind, die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) einzuhalten¹³;

— Sie dürfen keine anderen Inhalte als personenbezogene Daten verwenden, die vom Verbraucher bei der Nutzung der von Ihnen bereitgestellten digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen bereitgestellt oder erstellt wurden;

— Gegebenenfalls stellen Sie auf Verlangen des Verbrauchers andere Inhalte als personenbezogene Daten zur Verfügung, die vom Verbraucher bei der Nutzung der von Ihnen bereitgestellten digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen bereitgestellt oder erstellt wurden;

¹³ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr

und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (Text von Bedeutung für den EWR)

— Der Verbraucher ist berechtigt, diese digitalen Inhalte kostenlos, ohne Behinderung von Ihnen, innerhalb einer angemessenen Frist und in einem gängigen und maschinenlesbaren Format abzurufen;

— Wenn der Verbraucher beschließt, vom Vertrag zurückzutreten, können Sie jede weitere Nutzung der digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen durch den Verbraucher verhindern, insbesondere indem Sie die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen für den Verbraucher unzugänglich machen oder das Nutzerkonto des Verbrauchers deaktivieren.

2) Neue Verpflichtungen für die Verbraucher.

— Beschließt der Verbraucher, vom Vertrag zurückzutreten, so hat er davon abzusehen, die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen zu nutzen und sie Dritten zur Verfügung zu stellen.

Im Folgenden lassen sich vier Hauptregeln zusammenfassen:

1. Der Verbraucher hat das Recht, binnen 14 Kalendertagen ab der Lieferung der Ware oder dem Abschluss eines Dienstleistungsvertrags von einem Vertrag zurückzutreten (mit Ausnahme digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden: wenn die Leistung begonnen hat (d. h. der Verbraucher mit dem Herunterladen von Inhalten begonnen hat) und der Verbraucher a) seine vorherige Zustimmung erteilt hat und b) eingeräumt hat, dass er das Rücktrittsrecht verliert;
2. das Rücktrittsrecht des Verbrauchers verlängert sich für den Fall, dass der Gewerbetreibende den

¹⁴ So sind in ITALIEN Art. 27 des Verbrauchergesetzbuchs die Mindeststrafe von 5.000 EUR und eine maximale Geldstrafe von 5.000.000 EUR festgelegt. Diese Beträge gelten sowohl für Verstöße gegen die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, die Richtlinie über Verbraucherrechte als auch beide parallel. Im Falle wiederholter Verstöße kann die Behörde den Händler anordnen, den Handel für einen Zeitraum von höchstens dreißig Tagen auszusetzen. In FRANKREICH wird mit dem überarbeiteten französischen Verbraucherkodex von 2016 eine Geldbuße von bis zu 3.000 EUR

Verbraucher nicht über das Rücktrittsrecht informiert;

3. der Gewerbetreibende muss dem Verbraucher innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Unternehmer über den Rücktritt unterrichtet wurde, die Erstattung verweigern, bis er die Ware zurücknimmt oder einen Nachweis dafür erhält, dass der Verbraucher die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welcher Zeitpunkt der früheste ist;
4. der Verbraucher muss das Produkt innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag zurückgeben, an dem der Verbraucher dem Gewerbetreibenden die Entscheidung über den Rücktritt mitgeteilt hat.

Was sind die Sanktionen für die Nichteinhaltung der Bestimmungen über das Rücktrittsrecht durch den Unternehmer?

Wie bereits erwähnt, wird dieses Recht, wenn Sie dem Verbraucher die Informationen über das Rücktrittsrecht nicht zur Verfügung stellen, um einen weiteren Zeitraum von bis zu einem Jahr verlängert.

Darüber hinaus verstößt der Unternehmer gegen eine der Vorschriften über das Recht auf Verletzung der nationalen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie über Verbraucherrechte, für die die Mitgliedstaaten abschreckende Sanktionen einführen müssen¹⁴. 

(natürliche Personen) oder 15.000 EUR (Rechtspersonen) festgesetzt. In Zypern werden Verstöße gegen die Verbraucherrechterichtlinie mit bis zu 5 % des Jahresumsatzes oder bis zu 200.000 EUR geahndet. In Lettland um bis zu 10 % des Jahresumsatzes mit einer Obergrenze von 100.000 EUR und in den Niederlanden um bis zu 1 % des Jahresumsatzes oder bis zu 900.000 EUR.

Siehe auch die Tabelle mit Strafen in Modul 1 ANHANG 2

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Wirksamere Sanktionen bei grenzüberschreitenden Verstößen

Die aktualisierte CRD wird die nationalen Verbraucherschutzbehörden stärken, Verstöße gegen eine Mehrzahl von Verbraucher in der EU zu bewältigen. Derzeit, wenn ein Unternehmer gegen die Verbraucherschutzvorschriften verstößt, variieren die Sanktionen von Land zu Land erheblich und sind oft sehr niedrig, selbst bei sehr schweren Verstößen. Die neuen Vorschriften werden den nationalen Behörden die Befugnis übertragen, bei der Zusammenarbeit bei grenzüberschreitenden Verstößen, die Verbraucher in mehreren EU-Mitgliedstaaten betreffen, wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen auf koordinierte Weise zu verhängen.

In solchen Fällen werden die nationalen Behörden befugt sein, eine Geldbuße in Höhe von bis zu 4 % des Umsatzes des Unternehmers oder bis zu 2 Mio. EUR zu verhängen, wenn keine Umsatzinformationen vorliegen. Den Mitgliedstaaten steht es frei, höhere Höchststrafen beizubehalten oder einzuführen.

Bitte beachten Sie ferner, dass die in der CRD festgelegten Rechte auch in kollektiven Verfahren ab dem 25. Juni 2023 im Einklang mit der neuen Richtlinie (EU) 2020/1828 über Verbandsklagen zum Schutz der kollektiven Interessen der Verbraucher ¹⁵ (RAD) durchgesetzt werden können¹⁶.

Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen?

Die Bestimmungen über das Rücktrittsrecht sind in der EU vollständig harmonisiert. Dies bedeutet, dass es keine Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten gibt und Ihre Rechte und Pflichten EU-weit gleich sind. Die einzigen Unterschiede können, wie bereits erwähnt, bei Sanktionen bestehen, die von den Mitgliedstaaten unterschiedlich angewandt werden.

Um zu erfahren, welche einzelstaatlichen Rechtsvorschriften in Bezug auf Sanktionen gelten, lesen Sie bitte unten. Es ist ebenfalls empfehlenswert seine Aufmerksamkeit auf den zur Gerichtszuständigkeit gewidmeten Paragrafen zu richten, der im Falle eines Rechtsstreits über das Rücktrittsrecht von Interesse sein kann. 

Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten

Wenn Sie Ihre¹⁷ Geschäftstätigkeit nach EU-Recht an Verbraucher in anderen EU-Ländern richten, ist es in der Regel das Recht des Landes, in dem der Verbraucher lebt, das für Ihren Vertrag mit dem ausländischen Verbraucher gilt. Wenn Sie beide ein anderes Recht gewählt haben, kann diese Wahl Ihrem ausländischen Verbraucher nicht den durch die zwingenden

¹⁵ Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG.

¹⁶ Siehe Modul 5.

¹⁷ Insbesondere die sogenannte „Rom I“-Verordnung 593/2008.

Bestimmungen des Wohnsitzlandes gewährten Schutz entziehen.

Wenn sich Ihre Website beispielsweise an Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat richtet, müssen Sie zum Beispiel prüfen, ob dieser Mitgliedstaat Sprachanforderungen für vorvertragliche Informationen vorschreibt¹⁸ (weitere Informationen siehe Modul 1). Wenn dies der Fall ist, müssen Sie dem Verbraucher vorvertragliche Informationen in der von diesem Mitgliedstaat geforderten Sprache zur Verfügung stellen. Generell müssen Sie, wenn Sie Ihre Waren oder Dienstleistungen in anderen Mitgliedstaaten bewerben oder anbieten, den Verbraucherschutzstandard in den von Ihnen angestrebten Ländern beachten.

Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine Reihe nicht erschöpfender Kriterien festgelegt, um festzustellen, ob Ihre gewerbliche oder berufliche Tätigkeit auf ein bestimmtes Mitgliedsland „ausgerichtet“ ist. Solche Kriterien beinhalten z. B. die Verwendung anderer Sprachen oder Währungen als die im Niederlassungsmitgliedstaat Ihres Unternehmens allgemein verwendeten Sprachen oder Währungen, die Angabe von Telefonnummern mit einem internationalen Code, die Verwendung eines anderen Domänennamens als der des Mitgliedstaats, in dem Ihr Unternehmen niedergelassen ist¹⁹.

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten jedoch nicht auf andere EU-Länder ausrichten und ein Verbraucher aus einem

anderen EU-Mitgliedstaat Sie aus eigener Initiative kontaktiert, gilt Ihr nationales Recht.

Was bedeutet das für Sie in der Praxis?

Welches Recht gilt für Ihre grenzüberschreitenden Verträge?

Auf den ersten Blick könnte es für einen kleinen Händler komplex erscheinen, das Gesetz in verschiedenen Ländern einzuhalten. Dadurch könnten einige Händler daran gehindert werden, ihre Waren oder Dienstleistungen grenzüberschreitend anzubieten. In der Praxis gilt jedoch:

1. Die EU-Rechtsvorschriften harmonisieren einen wichtigen Bestandteil der Verbraucherschutzvorschriften. Dies bedeutet, dass grundsätzlich dieselben Regeln in allen EU-Ländern gelten.
2. Selbst wenn es bei einigen Punkten Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihren eigenen Rechtsvorschriften gestalten dürfen: wie oben erläutert, können Sie mit einem Verbraucher eine Vereinbarung treffen, dass ein anderes Recht anwendbar sein sollte. In diesem Fall müssen Sie nur das zwingende Verbraucherrecht des Mitgliedstaats beachten, in dem der Verbraucher lebt.
3. In der Praxis ist das zwingende Verbraucherrecht eines anderen Mitgliedstaats nur dann relevant, wenn seine Vorschriften einen besseren Schutz bieten als die Ihrer Rechtsordnung oder des Rechts, das Sie mit dem Verbraucher vereinbart haben. Dies könnte der Fall sein, wenn z. B. die gesetzliche

¹⁸ Gemäß Artikel 6 Absatz 7 der Richtlinie über Verbraucherrechte hatten die Mitgliedstaaten die Wahl, Sprachanforderungen in Bezug auf Vertragsinformationen für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge beizubehalten oder in ihre nationalen Rechtsvorschriften aufzunehmen, um sicherzustellen, dass der Verbraucher diese Informationen leicht versteht. Laut der [Studie der Europäischen Kommission](#) über die Anwendung der Richtlinie

über Verbraucherrechte haben 15 EU-Mitgliedstaaten Sprachanforderungen in ihre nationalen Rechtsvorschriften aufgenommen (S. 29-32).

¹⁹ Weitere Informationen finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH.

Gewährleistungsfrist länger ist als die nach Ihrem eigenen Recht.

4. Mittels den Schulungsmodulen zum Verbraucherrecht können Sie vorab erfahren, welche zusätzlichen Anforderungen in welchen anderen Mitgliedstaaten gelten, in dem Sie Ihre Geschäftstätigkeit leiten wollen.
5. Die Frage des anwendbaren Rechts ist oft nur dann relevant, wenn es zu einer Meinungsverschiedenheit mit dem Verbraucher kommt. Viele Missverständnisse können gütlich oder mit Hilfe Ihres internen Beschwerdedienstes gelöst werden.

Welches Gericht ist zuständig, wenn Sie einen Streit in einem solchen grenzüberschreitenden Vertrag haben?

Wenn Sie mit Ihren Angeboten Ihre Aktivitäten an Verbraucher in einem anderen EU-Land richten und mit einem Verbraucher aus einem anderen EU-Land Streit haben, sollten Sie sich bewusst sein, dass das

zuständige Gericht, über einen solchen Streit zu entscheiden, immer das des Landes sein wird, in dem der Verbraucher lebt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes klagen, und wenn Sie eine solche unzulässige Vereinbarung in Ihren Geschäftsbedingungen festlegen, würden Sie eine Geldstrafe riskieren. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor Ihrem Heimatgericht zu klagen. Für grenzüberschreitende Fälle hat die EU eine Online-Streitbeilegungs-Plattform eingerichtet, die es ermöglicht, alternative Streitbeilegungsstellen in verschiedenen Mitgliedstaaten miteinander zu verbinden, um die Beilegung von Streitigkeiten zu erleichtern²⁰.

Beispiel: wenn Sie ein französischer Händler mit Sitz in Nordfrankreich sind, der seine Produkte an Verbraucher in Belgien verkauft, können Sie nicht in Ihren Geschäftsbedingungen feststellen, dass im Streitfall die Gerichte in Nordfrankreich die einzigen für die Beilegung des Rechtsstreits zuständigen Gerichte sind.

²⁰ Siehe Modul 5 dieses Handbuchs.

Checkliste für die Händler:

Um auf der sicheren Seite zu sein, überprüfen Sie immer:

1. ob Verbrauchern für die Art des Vertrages ein Rücktrittsrecht zusteht;
2. ob Sie Verbraucher rechtzeitig und eindeutig über das Rücktrittsrecht informiert haben;
3. dass Sie den Verbraucher rechtzeitig und eindeutig darüber informiert haben, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung des Produkts an den Händler tragen muss, wenn er vom Vertrag zurücktritt;
4. dass Sie dem Verbraucher das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt haben;
5. wenn der Verbraucher sich entscheidet von einem Vertrag zurückzutreten, Sie alle Verpflichtungen respektieren, insbesondere im Zusammenhang mit der vollständigen Rückerstattung der Kosten des Verbrauchers.

Anhang

Anhang 1 – Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang IB der Richtlinie über Verbraucherrechte

(Dieses Formular nur auszufüllen und zurückzugeben, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten) —

- *[Hier sind Name, geografische Anschrift und gegebenenfalls E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Händler einzufügen]:*
- Ich/Wir (*) weisen hiermit darauf hin, dass ich/Wir (*) von meinem/unser (*) Kaufvertrag für folgende Waren (*)/für die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) zurücktreten:
- Bestellt am (*)/erhalten am (*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Anschrift des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) *(nur dann, wenn dieses Formular auf Papier zugestellt wird)*,
- [Datum]

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union