

Europa kann mehr!

FÜR FAIR PLAY IM EU-BINNENMARKT

Verbraucherpolitische Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zu den Rechten der Verbraucher für die Legislaturperiode 2019 – 2024 des Europäischen Parlaments

Die EU hat über die letzten Jahrzehnte wichtige Akzente für die Verbesserung der Verbraucherrechte gesetzt. Die zweijährige Gewährleistungsfrist im Kaufrecht geht ebenso auf das EU-Recht zurück wie die Fluggast- und Fahrgastrechte. Bislang liegt die Schwachstelle des EU-Verbraucherrechts bei dessen Durchsetzung. Außerdem stellt die Digitalisierung das Verbraucherrecht vor neue, bislang ungelöste Herausforderungen. Der vzbv fordert daher insbesondere kollektive Rechtsschutzinstrumente für Schadenersatzklagen auf europäischer Ebene sowie eine Reform des Produkthaftungsrechts.

FORDERUNGEN DES VZBV IM ÜBERBLICK

- ❖ **Einfachen Schadenersatz für Verbraucher bei Massenschäden ermöglichen:** kollektive Rechtsschutzinstrumente für Schadenersatzklagen auf europäischer Ebene einführen
- ❖ **Verbraucher vor Schäden durch digitale und vernetzte Geräte schützen:** Produkthaftungsrecht reformieren
- ❖ Verbraucherrechte gegenüber Internet-Plattformen durch Transparenzpflichten und Haftungsregeln sichern
- ❖ Verbraucher- und Wettbewerbsrecht an die Digitalisierung des Handels anpassen
- ❖ Informationen über Update-Support für eingebettete Software entwickeln

FORDERUNGEN DES VZBV IM EINZELNEN

- **Einfachen Schadenersatz für Verbraucher bei Massenschäden ermöglichen:** kollektive Rechtsschutzinstrumente für Schadenersatzklagen auf europäischer Ebene einführen

Die EU-Kommission hat am 11. April 2018 im Rahmen des „New Deal for Consumers“ einen Vorschlag für neue kollektive Rechtsschutzmaßnahmen bei Verbraucherschutzverstößen vorgelegt. Der Vorschlag sieht vor, dass qualifizierte Einrichtungen wie Verbraucherverbände bei Verstößen gegen verbraucherschützende Vorschriften auch Schadenersatz für die geschädigten Verbraucher erwirken können. Wenn klar ist, wie hoch der Schaden im Einzelfall ist, kann so eine direkte Entschädigung der betroffenen Verbraucher erreicht werden. Beispiele hierfür sind standardisierte Fluggastentschädigungen oder unrechtmäßige Bankgebühren, die zurückerstattet werden müssen. In komplexen Fällen unterschiedlich hoher Individualschäden bliebe es bei verbindlichen Musterurteilen, vergleichbar mit der in Deutschland eingeführten Musterfeststellungsklage. Diese Initiative ist ein wichtiger Schritt, damit das europäische Verbraucherrecht Verbrauchern auch unmittelbaren Nutzen bringt. Für den Fall, dass das entsprechende Gesetzgebungsverfahren nicht mehr in der laufenden Legislaturperiode abgeschlossen werden kann, fordert der vzbv eine prioritäre Beratung und Verabschiedung der Richtlinie in der Legislaturperiode 2019 bis 2024.

- **Verbraucher vor Schäden durch digitale und vernetzte Geräte schützen:** Produkthaftungsrecht reformieren

Unsichere Geräte bieten Einfallstore für Manipulationen von Hackern und die weitreichende Vernetzung kann zu Schadensereignissen von ungekannten Dimensionen führen. Wenn ein Smart-Home-System etwa unerwartet die Wohnungstür öffnet und dadurch ein Diebstahl ermöglicht wird, stellt sich die Frage, wer für Schäden haftet. Das geltende deutsche Produkthaftungsgesetz greift in diesen Fällen zu kurz. Es beruht auf einer 30 Jahre alten EU-Richtlinie und damit aus einer Zeit ohne Smartphones, automatisierte Autos oder sprachgesteuerte, internetbasierte persönliche Assistenten. Haftungsfragen des digitalen Zeitalters sind nicht adäquat geregelt. Der Schaden bleibt am Ende oft beim Verbraucher hängen, weil kein konkreter Schadensverursacher benannt werden kann. Das gilt insbesondere für vernetzte Geräte, wenn nicht eindeutig ein bestimmtes Gerät oder Hersteller für die Verursachung eines Schadens verantwortlich gemacht werden kann. Der vzbv spricht sich daher für eine grundlegende Reform des Produkthaftungsrechts unter Berücksichtigung dieser neuen Rahmenbedingungen aus.

Besondere Beachtung muss dabei die Haftungsregelung für autonome und vernetzte Fahrzeuge finden. Der Hersteller ist verantwortlich für das einwandfreie Funktionieren automatisierter Assistenzsysteme, daher muss in erster Linie auch er für sein eigenes System einstehen. Die Gefährdungshaftung darf nicht erst beim Inverkehrbringen durch den Halter, sondern muss schon bei der Herstellung von automatisierten Autos gelten. Es muss sichergestellt sein, dass die Verbraucher die Risiken und Haftung in jeder Automatisierungsstufe kennen.

Verbraucherrechte gegenüber Internet-Plattformen durch Transparenzpflichten und Haftungsregeln sichern

Online-Marktplätze, Internethändler und Bewertungsplattformen spielen im heutigen Verbraucheralltag eine wichtige Rolle, um sich über verschiedene Angebote zu informieren. Allerdings verfügen inzwischen einige wenige Plattformen über erhebliche Marktanteile und über einen großen Informationsvorsprung gegenüber den Verbrauchern. Vergleichsplattformen nehmen für sich in Anspruch, für Verbraucher die besten Produkte herauszufiltern. Häufig ist aber nicht klar, nach welchen Kriterien die Plattform filtert, und ob beispielsweise Produkte nur deshalb gut bewertet werden, weil für die positive Bewertung Geld geflossen ist, oder weil die Produkte von der Plattform selbst und nicht von einem Drittanbieter vertrieben werden. Ferner erwecken Bewertungsplattformen häufig den Anschein, dass die vorgeschlagenen Produkte bestimmten Qualitätskriterien entsprechen, worauf die Verbraucher vertrauen. Entsprechen die Produkte nicht den Erwartungen der Verbraucher, übernehmen die meisten Marktplätze und Plattformen jedoch keine Haftung. Die ökonomischen Eigeninteressen der Plattformen können insofern zu Desinformation und Irreführung der Verbraucher führen.

Die EU-Richtlinie gegen unlautere Geschäftspraktiken verbietet zwar die Irreführung von Verbrauchern. Allerdings ist die Regelung zu unkonkret, um effektiv für mehr Transparenz bei Online-Marktplätzen zu sorgen. Der vzbv fordert von der EU-Kommission eine konkrete Regulierung, damit Verbraucherschutzinteressen bereits beim Design von Bewertungsplattformen und Onlinemarktplätzen berücksichtigt werden. Die Bewertungskriterien von Plattformen müssen für Verbraucher nachvollziehbar und verständlich sein. Bewertungen dürfen nicht durch ökonomische Eigeninteressen der Plattform verfälscht werden. So werden Verbraucher abgesichert, wenn die Plattform nicht hält, was sie versprochen hat.

Verbraucher- und Wettbewerbsrecht an die Digitalisierung des Handels anpassen

Nach dem Siegeszug des Online-Handels und der Internetplattformen findet gerade der nächste Schritt der Digitalisierung im Verbraucheralltag statt: der Markteintritt von digitalen Assistenten sowie die zunehmende Verbreitung von dynamisierten und personalisierten Preisen. Diese neuen Vertriebsformen stellen das Modell einer wettbewerblichen Marktordnung zunehmend in Frage. Digitale Assistenten verschaffen Verbrauchern gerade keinen Marktüberblick mehr, sondern geben konkrete Empfehlungen ab, die den persönlichen Interessen des Einzelnen entsprechen sollen. Personalisierte und dynamische Preise können es Verbrauchern erschweren, Produkte zu vergleichen und auszuwählen.

Die Kriterien, die einem solchen individualisierten Angebot zugrunde liegen, sind für Verbraucher eine „Black Box“ – geschützt durch Regelungen zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen. Für Verbraucher ist es somit nicht erkennbar, ob sie wirklich das für sie beste oder am Markt günstigste Produkt erhalten. Durch die konsequente Durchsetzung des geltenden Verbraucher- und Wettbewerbsrechts sowie durch die Fortentwicklung der Instrumente muss gesichert werden, dass Verbraucher souveräne Marktakteure bleiben und nicht zum bloßen Objekt von algorithmensbasierten Vertriebslogiken werden.

Informationen über Update-Support für eingebettete Software entwickeln

Immer häufiger sind Probleme mit der Software der Grund, weshalb elektronische Geräte nicht mehr nutzbar sind – auch wenn sie rein äußerlich noch völlig intakt scheinen. Dies betrifft insbesondere langlebige Produkte mit digitalen Komponenten, wie zum Beispiel Kühlschränke oder Waschmaschinen, die nach einiger Zeit vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden. Ohne funktionsfähige oder mit nur eingeschränkt funktionsfähiger Software (zum Beispiel Betriebssysteme) sind viele Produkte jedoch nicht mehr benutzbar. Die eingesetzte Software entscheidet auch mit über den Energieverbrauch der Geräte. Die Hersteller müssen verpflichtet werden, die Software für die tatsächliche Nutzungsdauer der Produkte zur Verfügung zu stellen und zu aktualisieren sowie einen Wechsel der Treiberarchitektur lange im Voraus anzukündigen. Außerdem muss der Verbraucher vor dem Kauf informiert werden, wie lange eine Software durch Updates unterstützt wird.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

Team Recht und Handel

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

Recht-und-Handel@vzbv.de

Stand: August 2018