

FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE

Neue Regeln im Online-Handel

Am 13. Juni 2014 tritt in Deutschland das Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Dieses wird sich vor allem im Online-Handel auswirken. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beantwortet die wichtigsten Fragen zur Verbraucherrechterichtlinie.

Warum eine neue Verbraucherrechterichtlinie?

Mit der neuen Verbraucherrechterichtlinie möchte die EU die Regeln für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossen werden, vereinheitlichen. Fernabsatzverträge sind solche, die ohne die körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen werden, also beispielsweise über das Internet, per Brief oder Telefon.

Die Richtlinie wurde im Jahr 2011 auf EU-Ebene beschlossen. In der Richtlinie wurden größtenteils vollharmonisierte Vorschriften verabschiedet, bei denen der nationale Gesetzgeber in der Umsetzung kaum noch Gestaltungsspielraum hatte. Die deutsche Bundesregierung hatte zwei Jahre Zeit, die Verbraucherrechterichtlinie in deutsches Recht zu überführen. Die Umsetzung wurde im Juni 2013 verabschiedet und tritt nun nach einer Übergangszeit von einem Jahr am 13. Juni 2014 in Kraft.

Welche verbraucherfreundlichen Neuregelungen gibt es?

Anbieter müssen jetzt mindestens ein Zahlungsmittel anbieten, das für Kunden entgeltfrei ist. Wählt der Verbraucher dennoch ein Zahlungsmittel, das Zusatzkosten verursacht, darf das Unternehmen nur so viel verlangen, wie es selbst für die Transaktion ausgegeben hat. Servicehotlines, die zur Klärung von Fragen zu bestehenden Verträgen angeboten werden, dürfen nicht mehr kosten als grundsätzlich für eine „normale“ Verbindung gezahlt werden muss.

Was ändert sich beim Widerruf?

Insgesamt wurden die Regelungen zu den Rechtsfolgen des Widerrufs vereinheitlicht. Das verspricht mehr Klarheit für Verbraucher. Für einen wirksamen Widerruf müssen Verbraucher in Zukunft jedoch eine ausdrückliche Erklärung abgeben, beispielsweise per Brief, E-Mail oder Fax. Die bloße Rücksendung des gekauften Produkts reicht nicht mehr aus. Dies bedeutet aus Sicht des vzbv einen Rückschritt im Verbraucherrecht.

Was ist von Musterwiderrufsformularen zu halten?

Der vzbv begrüßt die Absicht, über Musterformulare eine für Verbraucher und Unternehmen rechtssichere Widerrufsmöglichkeit zu schaffen. Die Unternehmen können das Formular bereits vorausgefüllt zur Verfügung stellen. Verbraucher dürfen die Widerrufserklärung jedoch auch weiterhin schriftlich per Brief, E-Mail, Fax oder in der von ihnen favorisierten Form abgeben.

Wer trägt die Kosten der Rücksendung?

Bisher konnten die Kosten der Rücksendung dem Verbraucher nur auferlegt werden, wenn der Warenwert 40 Euro nicht überschritt. Jetzt trägt der Kunde die Kosten für die Rücksendung grundsätzlich selbst, falls er darüber informiert wurde und der Händler nicht in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen eine günstigere Regelung anbietet. Dies ist ein eindeutiger Rückschritt gegenüber der bisherigen Rechtslage.

Was gilt für telefonisch abgeschlossene Verträge?

Die Forderung des vzbv nach einer allgemeinen Bestätigungslösung für telefonisch abgeschlossene Verträge wurde nicht umgesetzt. Nur bei Verträgen über die Teilnahme an Gewinnspielen reicht ein Vertragsschluss am Telefon nicht mehr aus. Sie sind nur noch dann wirksam, wenn sie in Textform - das heißt schriftlich, per Fax oder per E-Mail - geschlossen wurden.

Stand: 3. Juni 2014