

## **Verbraucherschutzbestimmungen ab 13.06.2014**

Das Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie tritt am 13.06.2014 in Kraft und beinhaltet vor allem Neuregelungen zu Informationspflichten, zum Widerrufsrecht und ergänzt die bestehenden Regelungen durch andere verbraucherschützende Vorschriften.

### **1. Informationspflichten**

#### **Informationspflichten bei jedem Vertrag mit einem Verbraucher:**

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher hat ein Unternehmer grundsätzlich (das heißt auch im stationären Handel) umfangreiche Informationspflichten zu erfüllen. Ausgenommen hiervon sind lediglich Geschäfte des täglichen Lebens. Unterlässt ein Unternehmer die diesbezügliche Informationspflicht, so kann er zum Beispiel zusätzliche Fracht-, Liefer-, Versandkosten oder Kosten für die Rücksendung der Ware nicht geltend machen. (§ 312 a II BGB, Art. 246 EGBGB). Die genauen Informationspflichten sind in Art. 246 EGBGB geregelt. Hiernach muss der Unternehmer dem Verbraucher vor dessen Vertragserklärung Informationen über folgende Dinge zur Verfügung stellen (vereinfachte Darstellung):

- a) wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
- b) seine Identität, also etwa seinen Handelsnamen und seine Telefonnummer
- c) Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen (einschließlich Steuern, Fracht-, Liefer- oder Versandkosten) oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise im Voraus nicht berechnet werden können, die Tatsache, dass solche Kosten anfallen können beziehungsweise die Art der Preisberechnung
- d) ggf. Zahlungs- Liefer und Leistungsbedingungen, den Liefertermin, den Umgang mit Beschwerden
- e) das Bestehen des gesetzlichen Mängelgewährleistungsrecht gegebenenfalls über die Bedingungen und das Bestehen von Garantien und Kundendienstleistungen
- f) ggf. über die Laufzeit des Vertrages oder Bedingung der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
- g) ggf. über die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte
- h) ggf. Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- oder Software
- i) Belehrung über das Widerrufsrecht (soweit dem Verbraucher eines zusteht).

#### **Informationspflichten im E-Commerce:**

Wird ein Vertrag mit einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossen (zum Beispiel über eine Webseite) hat der Unternehmer dem Kunden zukünftig spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (§ 312 j I BGB). Weitere Informationspflichten finden sich zukünftig in Art. 246 c EGBGB, so muss eine Information erfolgen über (vereinfachte Darstellung)

- a) die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen
- b) darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist
- c) darüber, wie er mit technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen will

- d) über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen
- e) über sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft und über den Zugang zu diesen Regelwerken

### **Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen:**

Für alle Fernabsatzverträge (Verträge, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande kommen) finden sich die Informationspflichten zukünftig in Art. 246 a EGBG. Die gleichen Informationspflichten gelten für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden. Ausgenommen hiervon sind Verträge über Finanzdienstleistungen, welche besondere Informationspflichten voraussetzen – die diesbezüglichen Informationspflichten finden sich im neuen Art. 246 b EGBG.

### **Die Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen entsprechen im Wesentlichen den oben genannten, welche für alle Verbraucherverträge gelten. Zusätzlich muss der Unternehmer informieren über (ebenfalls verkürzt dargestellt):**

- a) die Geschäftsanschrift, an welche sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann
- b) den Gesamtpreis (bei Abonnement-Verträgen oder unbefristeten Verträgen)
- c) Kosten für den Einsatz von Fernkommunikationsmitteln, sofern Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinaus gehen
- d) ggf. über einschlägige Verhaltenskodizes
- e) ggf. über die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht
- f) ggf. über die Tatsache, dass der Unternehmer von Verbraucher eine Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann und unter welchen Bedingungen
- g) ggf. über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
- h) über das Widerrufsrecht und dessen Bedingungen (siehe unten)
- i) ggf. über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechts

## **2. Widerrufsrecht**

### **Erklärung des Widerrufs:**

Grundsätzlich besteht bei allen Verbraucherverträgen ein Widerrufsrecht. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, diese beginnt grundsätzlich mit Vertragsschluss. Der Widerruf erfolgt mit Erklärung gegenüber dem Unternehmer, das bloße kommentarlose Zurücksenden der Ware reicht hierfür künftig nicht mehr aus.

### **Neue Frist:**

Bei einem Verbrauchsgüterkauf im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gelten besondere Regelungen für den Beginn der Widerrufsfrist, hier beginnt die Frist in der Regel mit Erhalt der Waren (Ausnahmen hiervon finden sich im neuen § 356 BGB). Die Widerrufsfrist endet nach neuer Regelung bei unterbliebener oder nicht ordnungsgemäßer Belehrung spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen nach Erlöschen der regulären Widerspruchsfrist.

### **Vertragstypen, bei denen kein Widerrufsrecht besteht:**

Vertragstypen, bei welchen gesetzlich kein Widerrufsrecht besteht, finden Sie im neuen § 312 g II BGB. Dies sind:

- a) Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- b) Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- c) Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- d) Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
- e) Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat
- f) Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
- g) Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
- h) Verträge zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, mit Anteilen an offenen Investmentvermögen im Sinne von § 1 Absatz 4 des Kapitalanlagegesetzbuchs und mit anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten,
- i) Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbeschäftigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht,
- j) Verträge, die im Rahmen einer Vermarktungsform geschlossen werden, bei der der Unternehmer Verbrauchern, die persönlich anwesend sind oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren oder Dienstleistungen anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden transparenten Verfahren, bei dem der Bieter, der den Zuschlag erhalten hat, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist (öffentlich zugängliche Versteigerung),
- k) Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden,
- l) Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, und
- m) notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Absatz 2 gewahrt sind.

### **Rechtsfolge des Widerrufs:**

Rechtsfolge des Widerrufs ist bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden und Fernabsatzverträgen, dass die empfangenen Leistungen zurück zu gewähren sind- ist dies nicht möglich, besteht ein Anspruch auf Wertersatz. Hat der Unternehmer bereits mit der Lieferung von zum Beispiel Strom, Wasser oder Gas begonnen, so hat der Verbraucher

dennoch ein Widerrufsrecht – im Gegenzug hat der Unternehmer einen Anspruch auf Wertersatz in Höhe des Marktwertes.

#### **Kosten der Lieferung:**

Der Unternehmer hat die Kosten der Lieferung zu übernehmen, es sei denn der Verbraucher wählt ausdrücklich eine andere als die vom Verkäufer angebotene, günstigste Standardlieferung (zum Beispiel Expresslieferung).

#### **Rückzahlung des Entgelts:**

Für die Rückzahlung hat der Unternehmer grundsätzlich das Zahlungsmittel zu verwenden, welches der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat. Allerdings kann der Unternehmer mit dem Verbraucher ausdrückliche andere Vereinbarungen treffen.

#### **Kosten der Rücksendung und Zurückbehaltungsrecht:**

Der Unternehmer hat nach neuer Regelung ein Zurückbehaltungsrecht bis zum Rückerhalt der Ware. Die Kosten der Rücksendung der Ware trägt grundsätzlich der Verbraucher, sofern der Unternehmer ihn vor Vertragsschluss entsprechend informiert hat

Das Gesetz enthält sowohl ein Muster-Widerrufsformular als auch ein Muster für die Widerrufsbelehrung mit verschiedenen Textbausteinen für die verschiedenen Vertragstypen im Anhang von EGBGB.

### **3. Weitere allgemeine Verbraucherschützende Regelungen**

#### **Voreinstellungen für Zusatzleistungen:**

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher kommt eine verbindliche Vereinbarung auf Zahlung eines zusätzlichen Entgelts (wie etwa einer Bearbeitungsgebühr oder einer Reiserücktrittsversicherung) nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers zustande. Im elektronischen Verkehr kann diese Zustimmung nicht durch eine Voreinstellung, wie etwa durch ein bereits gesetztes Häkchen, erzielt werden. (§ 312 a III BGB neu)

#### **Zusatzkosten für bestimmte Zahlungsarten :**

Eine Vereinbarung mit einem Verbraucher, die eine zusätzliche Gebühr für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels (z. B. Zahlung durch Kreditkarte) vorsieht ist unwirksam, wenn für den Verbraucher keine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsweise besteht oder das vereinbarte Entgelt über die Kosten hinausgeht, die der Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels hat. (§ 312 a IV BGB neu)

#### **Zusatzkosten für Hotline:**

Eine Vereinbarung durch welche ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zum Vertrag über eine dafür eingerichtete Rufnummer anruft ist unwirksam, sofern das Entgelt höher ist als die Kosten für den Unternehmer für diese Rufnummer. (§ 312 a V BGB neu).

## **Zur Verfügung stellen der Vertragsunterlagen:**

Wenn ein Unternehmer mit einem Verbraucher einen Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen schließt, hat er ihm alsbald danach eine Abschrift des Vertrages beziehungsweise eine Bestätigung des Vertrages zur Verfügung zu stellen. (§ 312 f BGB neu)

## **Button-Lösung:**

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Diese ausdrückliche Bestätigung erfolgt mit dem Klick auf eine Schaltfläche, welche gut lesbar ist und mit den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ (oder einer anderen eindeutigen Formulierung) beschriftet ist.

### **Ansprechpartnerinnen:**

Andrea Grimme

Tel.: 0395 5597-308

Fax: 0395 5597-513

e-mail: [andrea.grimme@neubrandenburg.ihk.de](mailto:andrea.grimme@neubrandenburg.ihk.de)

Heide Klopp

Tel.: 0395 5597-205

Fax: 0395 5597-512

e-mail: [heide.klopp@neubrandenburg.ihk.de](mailto:heide.klopp@neubrandenburg.ihk.de)

*Hinweis: Das Merkblatt ist eine Zusammenfassung, enthält erste Hinweise und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl das Merkblatt mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*

Stand: Mai 2014