

## Erweiterte Rechte für Verbraucher – neue EU Richtlinie

Der Rat der Europäischen Union hat am 10. Oktober 2011 eine Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in der EU angenommen. Diese Richtlinie führt europaweit harmonisierte Verbraucherschutzvorschriften ein und erweitert den Schutz und die Rechte der Verbraucher maßgeblich. Sie regelt vor allem Aspekte des Rückgaberechtes, die damit verbundenen Fragen der Kostentragung, Standards der Preisdarstellung im Onlinehandel, Lieferbedingungen sowie die Rechte der Verbraucher beim Download von Inhalten.

### Was sind die besonderen Vorteile der Richtlinie für Verbraucher?

- Verbraucher sollen noch besser gegen „**Kostenfallen**“ im Internet geschützt werden. Künftig müssen Verbraucher ausdrücklich bestätigen, dass sie über die Kosten der Leistung informiert sind. So werden auf Internetseiten vorab angekreuzte „Kästchen“ für mögliche Zusatzleistungen (z.B. Versicherungsleistungen bei Autovermietung) EU-weit verboten.
- Durch die verpflichtende Darstellung der Gesamtkosten soll **mehr Preistransparenz** ermöglicht werden. Internet-Kunden müssen keine Gebühren oder sonstige Abgaben entrichten, wenn sie vor ihrer Bestellung nicht ordnungsgemäß darauf hingewiesen wurden.
- Eine wesentliche Verbesserung ist die **Verlängerung der Rücktrittsfrist** für sogenannte „Fernabsatzgeschäfte“<sup>1</sup> auf zwei Wochen. Wurde nicht ordnungsgemäß informiert, verlängert sich die Frist auf ein Jahr. (Derzeit gelten eine siebentägige allgemeine Rücktrittsfrist, bzw. drei Monate bei nicht ausreichender Information). Der Verbraucher kann innerhalb der Frist ohne Angaben von Gründen den Kaufvertrag widerrufen. Die Bestimmung gilt für Bestellungen über Internet oder Telefon oder im Versandhandel sowie für Verkäufe außerhalb von Gewerberäumen (z.B. Haustürgeschäfte, „Tupperware-Parties“)
- Auch **Versteigerungen** über Plattformen wie **Ebay** mit einem Unternehmer als Vertragspartner sind in der Richtlinie als Fernabsatzvertrag bezeichnet. Dem Verbraucher stehen dadurch auch hier **Informations- und Rücktrittsrechte** zu. Bisher war diese Kaufform noch nicht ausdrücklich geregelt.

---

<sup>1</sup> Verbrauchervertrag über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen unter ausschließlicher Verwendung von Briefen, Katalogen, Telefonanrufen, E-Mails und anderen Fernkommunikationsmitteln

- Das Risiko einer Beschädigung am Transportweg wird grundsätzlich vom Unternehmer zu tragen sein.
- Gewerbetreibende dürfen Kunden, die mit **Kreditkarte** u.ä. zahlen, für diese Dienstleistung höchstens die ihnen dadurch entstehenden Unkosten in Rechnung stellen. Gewerbetreibende, die **Telefon-Hotlines** zur Verfügung stellen, über die der Konsument sie erreichen und mit ihnen einen Vertrag abschließen kann, dürfen hierfür höchstens die normale Telefongebühr verlangen.
- Die **Informationspflicht** gegenüber dem Verbraucher über die Kostenübernahme bei **Warenrückgabe** wurde erweitert. Der Gewerbetreibende muss den Verbraucher im Voraus deutlich über die für ihn entstehenden Kosten informieren, die bei der Warenrückgabe anfallen.
- **Besondere Vorschriften gelten für bestimmte Handwerkerverträge:** Bei dringenden Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten sowie ausdrücklicher Aufforderung des Verbrauchers zu einem Besuch besteht kein Widerrufsrecht. Die Mitgliedstaaten können vereinfachte Informationspflichten des Unternehmers vorsehen, wenn er über ausdrückliche Anforderung des Verbrauchers Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten ausführt, deren Gegenleistung 200 EUR nicht übersteigt.
- **Erweiterter Schutz vor „Internetabzocke“:** Als „Internet-Abzocke“ bezeichnet man Angebote im Netz, bei denen der Preis nicht transparent dargestellt wird und der Anschein erweckt wird, dass derartige Informationen im Netz kostenlos zur Verfügung gestellt werden. In der EU gelten künftig verstärkte Formvorschriften für via Internet geschlossene Verträge:
  - Unternehmen haben zukünftig bei kostenpflichtigen Internetdiensten **klar und deutlich vor Abschluss** des Bestellvorganges auf die zu erwartenden Kosten, die genauen Vertragseigenschaften sowie die Mindestlaufzeit des Vertrages hinzuweisen. Typisches Problem ist, dass Verbraucher eine einmalige Abfrage vornehmen, dabei aber unwissentlich ein kostenpflichtiges Abonnement mit mehrjähriger Laufzeit abschließen.
  - Der Verbraucher muss künftig einen Hinweis über eine künftige Zahlungsverpflichtung ausdrücklich bestätigen (z.B. im Wege eines „Button“ mit den Worten „Bestellung mit Zahlungsverpflichtung“). Ohne eine derartige ausdrückliche Bestätigung ist der Vertrag ungültig.

### **Wann gelten die Bestimmungen in Österreich?**

Für die Umsetzung der neuen Vorschriften in innerstaatliches Recht haben die EU-Mitgliedstaaten bis Ende 2013 Zeit.

### **Was bedeutet diese Richtlinie für Österreich?**

In **Österreich** wenden sich jährlich rund **50.000 KonsumentInnen** mit Problemen wegen scheinbar kostenloser Internetdienstleistungen an österreichische Verbrauchereinrichtungen. Klagen der Verbraucherschutzverbände sind zwar regelmäßig erfolgreich, können das Problem aber nicht eindämmen. Diese führen lediglich dazu, dass Websites geschlossen werden, die Betreiber errichten unter einem anderen Namen neue betrügerische Seiten. Durch die Vereinheitlichung der Verbraucherschutzregelungen genießen die österreichischen KonsumentInnen erweiterte Verbraucherrechte, die auch EU-weit gelten.