

Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V.

Informationen Verbraucherrechte

Änderungen zum 13.06.2014 0 Uhr

Autor: Michael Eichinger
04.04.2014

Inhaltsverzeichnis

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 2	2
Gesetzliche Änderungen für Shopbetreiber ab 13.06.2014.....	3
1) <i>Der Begriff des Verbrauchers wird neu definiert.</i>	3
2) <i>Die Zahlungspflicht für Nebenleistungen besteht nur bei „Optin“.</i>	3
3) <i>Informationspflichten</i>	3
4) <i>Kostenpflichtige Servicenummern sind nur noch eingeschränkt zulässig.</i>	6
5) <i>Die Angabe einer Telefonnummer wird zur Pflicht.</i>	6
6) <i>Zuschläge für Zahlungsarten dürfen nur in tatsächlicher Höhe erhoben werden.</i>	6
7) <i>Fernabsatzverträge müssen bestätigt werden.</i>	6

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 2

Wie vom Deutschen Bundestag am 14.06.2013 beschlossen, tritt am 13.06.2014 das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Dieses Gesetz wird für Verbraucher und Unternehmer unter anderem aufgrund der Harmonisierung der Verbraucherrechte in den EU-Mitgliedsstaaten einen positiven Einfluss auf den grenzüberschreitenden Handel ausüben. Auf Onlinehändler kommen jedoch zunächst zahlreiche Änderungen zu, deren Umsetzung einiges an Aufwand bedeuten dürfte, da es keine Übergangsfrist zur Umsetzung gibt und die Änderungen pünktlich zum 13.06.2014 0 Uhr vorgenommen sein müssen.

Im ersten Teil unserer Infoserie haben wir Ihnen einen groben Überblick über die wichtigsten Änderungen für Onlineshopbetreiber verschafft und diese kurz erläutert. Heute im zweiten Teil unserer Infoserie liefern wir Ihnen weitere Informationen, Einschätzungen und mögliche Lösungsansätze zu den gesetzlichen Änderungen und den neuen Informationspflichten, welche ab dem 13.06.2014 gelten. Informationen rund um das neue Widerrufsrecht erhalten Sie in wenigen Wochen im Teil 3 unserer Infoserie.

Bitte beachten Sie dass nachfolgende Informationen weder den Anspruch auf Vollständigkeit erheben noch als verbindliche Lösungen zu verstehen sind, sondern lediglich einen Überblick über die gesetzlichen Forderungen verschaffen und mögliche Umsetzungswege darstellen sollen.

Gesetzliche Änderungen für Shopbetreiber ab 13.06.2014

1) Der Begriff des Verbrauchers wird neu definiert.

Bisher wird der „Verbraucher“ im § 13 BGB wie folgt definiert:

"Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann."

Diese Definition wird erweitert und lautet in Zukunft:

"Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können."

Was ist zu tun?

Oft befindet sich die ursprüngliche Verbraucherdefinition in rechtlichen Texten wie beispielsweise in den AGB. Shopbetreiber sollten dies überprüfen und pünktlich zum 13.06.2014 gegen die neue Version tauschen.

2) Die Zahlungspflicht für Nebenleistungen besteht nur bei „Optin“.

Die Zahlung für eine angebotene Zusatzleistung zu einem Produkt, wie etwa eine Versicherung oder eine Garantieverlängerung, deren Auswahl im Bestellprozess „voreingestellt“ (also bereits automatisch auf Zustimmung gestellt) ist, kann zukünftig nicht mehr vom Händler eingefordert werden. Solche Voreinstellungen sind ab dem 13.06.2014 nicht mehr zulässig und werden daher kein Vertragsbestandteil.

Was ist zu tun?

Angebotene Zusatzleistungen wie etwa eine Versicherung oder eine Garantieverlängerung sind zulässig und werden Vertragsbestandteil wenn der Kunde beispielsweise im Bestellprozess eine Checkbox anklickt um der Zusatzleistung zuzustimmen. Keinesfalls darf jedoch die Zustimmung „voreingestellt“ (bereits auf Zustimmung eingestellt) sein.

3) Informationspflichten

In Zukunft muss der Verbraucher vor Vertragsschluss zusätzlich zu bereits bestehenden Informationspflichten informiert werden über:

a) Den Termin bis wann die Ware spätestens geliefert oder eine Dienstleistung erbracht wird

Was ist zu tun?

Die maximal zu erwartende Lieferzeit ist anzugeben. In die Kalkulation der Lieferzeit müssen u. E. sowohl eine eventuelle Vertragsannahmefrist (siehe AGB/Vertragsschlussklausel) als auch die Versandzeit des Lieferunternehmens mit einkalkuliert werden. Eine Lieferzeitangabe, beispielsweise in der Artikelbeschreibung, könnte also wie folgt lauten:

Lieferzeit 2 – 5 Werktage

Nicht mehr ausreichend und somit abmahnfähig dürften Formulierungen wie beispielsweise „sofort lieferbar“, „versandfertig“, „auf Lager“ etc. sein, da diese keine Aussage über die maximal zu erwartende Lieferzeit treffen.

Wie genau die Lieferzeiten anzugeben sind ist nicht definiert und wird wahrscheinlich von der zukünftigen Rechtsprechung entschieden. Wir halten folgende Erklärung zur Lieferzeitangabe (beispielsweise in den Kundeninformationen oder den AGB) für möglich:

„Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder am Artikel anders angegeben ist liefern wir, Bestand vorausgesetzt - spätestens innerhalb von 5 Werktagen. Die Lieferfrist bei Vorkasse-Zahlungsarten beginnt nachdem der Kunde seine Zahlung veranlasst hat, bei anderen Zahlungsarten (z. B. Nachnahme oder Rechnung) beginnt die Lieferfrist nach Auftragsannahme durch uns. An Sonn- und Feiertagen wird nicht ausgeliefert, die Lieferfrist verlängert sich entsprechend.“

b) Das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst und Garantien

Was ist zu tun?

Sofern ein Kundendienst angeboten wird sollte in den Kundeninformationen, den AGB oder an anderer geeigneter Stelle darauf hingewiesen werden. Im Rahmen der Shopprüfung und Zertifizierung durch den Verein wird das Vorhandensein eines solchen Hinweises bereits seit jeher verlangt.

Bei Werbung mit Garantien müssen deren Inhalt, Reichweite, Dauer und die Bedingungen zur Geltendmachung sowie der Garantiegeber erklärt werden.

c) Akzeptierte Zahlungsweisen (nebst anfallenden Zusatzkosten)

Was ist zu tun?

Im Rahmen der Shopprüfung und Zertifizierung durch den Verein wird das Vorhandensein dieser Informationen bereits seit jeher verlangt. Beispielsweise auf einer Kundeninformationsseite mit dem Titel „Zahlungsarten“ (oder an einer anderen geeigneten Stelle) werden die zur Verfügung stehenden Zahlungsarten erwähnt und deren eventuell anfallenden Zusatzkosten erwähnt, sodass der Verbraucher diese bereits vor Einleitung des Bestellprozesses einsehen kann.

d) Lieferbeschränkungen (z. B. Lieferung frei Bordsteinkante, Lieferländer etc.)

Was ist zu tun?

Wenn eventuelle Lieferbeschränkungen wie beispielsweise „keine Insellieferungen“, „frei Bordsteinkante“ oder „keine Packstationen“ bestehen, müssen diese in den Kundeninformationen zu den Versandkosten erwähnt werden. Ebenso müssen alle Länder in die geliefert wird (mit den dazugehörigen Versandkosten oder einer geeigneten Berechnungsgrundlage) angegeben werden und es dürfen im Adresseingabefeld im Bestellprozess auch keine anderen Lieferländer, als die auf der Versandkostenseite erwähnten, wählbar sein. Zusätzlich sollte auf der Versandkostenseite auch der mit der Lieferung beauftragte Dienstleister (wie beispielsweise DHL, GLS, DPD oder UPS) genannt werden.

e) Das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren

Was ist zu tun?

In den Kundeninformationen muss über das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts informiert werden. Dies ist beispielsweise mit folgender Formulierung möglich:

„Gewährleistung:

Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.“

Wenn in den AGB jedoch eine andere Formulierung zur Gewährleistung (beispielsweise mit verkürzter Verjährungsfrist bei gebrauchter Ware) verwendet wird, muss in den Kundeninformationen natürlich darauf hingewiesen werden. Dies wäre beispielsweise mit folgender Formulierung möglich:

„Gewährleistung:

Die Gewährleistung richtet sich nach § XY unserer AGB.“

f) Die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte

Was ist zu tun?

Die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich der technischen Schutzmaßnahmen für solche Inhalte, gehören ohnehin in jede Artikelbeschreibung, da sie die wesentlichen Merkmale der Ware darstellen. Dies wird nun aber auch gesetzlich verlangt.

g) soweit wesentlich — die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein dürfte;

Diese Informationen müssen dem Verbraucher in klarer und verständlicher Weise vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.

Was ist zu tun?

Wenn Waren oder Leistungen mit digitalen Inhalten angeboten werden, die nur mit bestimmter Hard- oder Software zu verwenden sind, muss darüber vorab informiert werden. Hier bietet sich die jeweilige Artikelbeschreibung an.

4) Kostenpflichtige Servicenummern sind nur noch eingeschränkt zulässig.

Was ist zu tun?

Kosten für Kundenhotlines, die für Anfragen zu geschlossenen Verträgen eingerichtet werden, dürfen nicht mehr über die Grundtarife hinausgehen.

5) Die Angabe einer Telefonnummer wird zur Pflicht.

Was ist zu tun?

Was die Vom Internetsiegel geprüften Shops ohnehin bereits alle erfüllen wird zur Pflicht. Zukünftig ist die Angabe einer Telefonnummer bei Onlineangeboten (z. B. in Impressum) Pflicht.

6) Zuschläge für Zahlungsarten dürfen nur in tatsächlicher Höhe erhoben werden.

Was ist zu tun?

Bei einigen Zahlungsweisen (wie beispielsweise PayPal, Sofortüberweisung, Billsafe, Klarna etc.) entstehen dem Shopbetreiber Kosten. Manche Shopbetreiber geben diese Kosten an den Kunden weiter indem Sie beispielsweise eine Pauschale für die gewählte Zahlungsweise berechnen. Zukünftige dürfen anfallende Zusatzkosten für Zahlungsarten maximal in tatsächlich anfallender Höhe an den Verbraucher weitergeben. Außerdem muss eine „gängige“ und „zumutbare“ kostenfreie Zahlungsart zur Verfügung stehen (wie z. B. die Vorkasse per Banküberweisung).

7) Fernabsatzverträge müssen bestätigt werden.

Was ist zu tun?

Bei Verträgen die mit Fernkommunikationsmitteln (wie beispielsweise am Telefon) geschlossen werden ist es kaum möglich den Verbraucher über die gesetzlich geforderten Pflichtinformationen zu informieren. Daher müssen zum Vertragsschluss (spätestens mit Lieferung der Ware) dem Verbraucher die Informationen zur gekauften Ware, dem Preis nebst Versandkosten und Zahlungsweise sowie die weiteren Informationspflichten auf einem dauerhaften Datenträger (Brief, Fax, Email) zur Verfügung gestellt werden. Dies kann beispielsweise auch mit einer Email unmittelbar nach Annahme einer Telefonischen Bestellung erfolgen.

Wichtig Die oben genannten gesetzlichen Änderungen gelten erst ab dem 13.06.2014 um 0 Uhr, können aber mit Ausnahme von Punkt 1 („Verbraucherdefinition“) bereits jetzt schon umgesetzt werden. In wenigen Wochen erscheint der Teil 3 unserer Inforeihe indem wir dann rechtzeitig über die Änderungen zum Widerrufsrecht informieren.