Beschreibung der Richtlinien, die Gegenstand der öffentlichen Konsultation sind

Geschäfte zwischen Unternehmen

Richtlinie über irreführende und vergleichende Werbung: Verbot irreführender Werbung bei Geschäften zwischen Unternehmen und Regulierung vergleichender Werbung

Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern

Werbung, Marketing → **Vertrags-abschluss** → **Vertragserfüllung**

Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken: Verbot irreführender und aggressiver Geschäftspraktiken der Händler in allen Phasen von Geschäften zwischen Unternehmen und Verbrauchern: Marketing, Vertragsabschluss und Vertragserfüllung

Richtlinie über Verbraucherrechte: vorvertragliche Informationen und bestimmte Aspekte der nachvertraglichen Beziehungen (Vertragsbestätigung, Widerrufsrecht, Lieferung und Risikoübergang usw.)

Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln: Verbot missbräuchlicher Standardklauseln

Richtlinie über Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter: Rechte im Falle fehlerhafter Waren

€

Richtlinie über Preisangaben: verpflichtete Angabe des Verkaufspreises und des Preises je Maßeinheit, auch in der Werbung

Richtlinie über Unterlassungsklagen: Mechanismus zur Durchsetzung von Verbraucherschutzbestimmungen bei Verstößen durch die Händler in jeder Phase eines Geschäfts zwischen Unternehmen und Verbrauchern

Richtlinie über irreführende und vergleichende Werbung

Die Richtlinie legt einen rechtlichen Mindeststandard für den **Schutz von Unternehmen vor irreführender Werbung** fest. Die Mitgliedstaaten können in ihren nationalen Rechtsvorschriften strengere Vorschriften zum Schutz der Unternehmen vor dieser Art von Werbung festlegen. Die Richtlinie enthält auch vollständig harmonisierte einheitliche Vorschriften für vergleichende Werbung, so dass die Mitgliedstaaten in diesem Bereich keine strengeren Vorschriften erlassen können als in der Richtlinie vorgesehen.

Weitere Informationen: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken

Diese Richtlinie gilt für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C). Sie gilt für alle **Geschäftspraktiken vor, während und nach Abschluss eines Handelsgeschäfts**, einschließlich Online-Geschäften, und für alle Erzeugnisse, einschließlich digitaler Produkte. Sie sieht eine vollständige Harmonisierung der Rechtvorschriften der Mitgliedstaaten zum Schutz der Verbraucher vor unlauteren Geschäftspraktiken, die die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher beeinträchtigen, vor; ausgenommen sind die Bereiche Finanzdienstleistungen und Immobilien.

Die Richtlinie schützt Verbraucher vor unlauteren Geschäftspraktiken von Händlern durch:

- die in Anhang I enthaltene schwarze Liste von 31 Geschäftspraktiken, die unter allen Umständen untersagt sind;
- das Verbot von Geschäftspraktiken, die als irreführend oder aggressiv betrachtet werden;
- das Verbot unlauterer Geschäftspraktiken, die nicht mit den Erfordernissen der beruflichen Sorgfaltspflicht vereinbar sind.

Als irreführend, aggressiv oder nicht mit den Erfordernissen der beruflichen Sorgfaltspflicht vereinbar gelten Geschäftspraktiken, die einen durchschnittlichen Verbraucher dazu bringen oder wahrscheinlich dazu bringen, sich für ein Geschäft zu entscheiden, für das er sich andernfalls nicht entschieden hätte. Dies ist jeweils im Einzelfall von den zuständigen nationalen Stellen zu beurteilen.

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken verlangt von den Händlern, den Verbraucher **Informationen** zur Verfügung zu stellen, die Ihnen eine fundierte geschäftliche Entscheidung ermöglichen, und enthält zudem eine Liste spezifischer Informationspflichten bezüglich der „Aufforderung zum Kauf" (zu weiteren Einzelheiten siehe Abschnitt „Verbraucherinformationen").

Der unlautere Charakter einer Geschäftspraktik wird am Konzept des „**Durchschnittsverbrauchers**" gemessen, das der Gerichtshof der Europäischen Union entwickelt hat. Der Durchschnittsverbraucher ist ein Verbraucher, der unter Berücksichtigung sozialer, kultureller und sprachlicher Faktoren „angemessen gut unterrichtet, angemessen aufmerksam und kritisch" ist. Richtet sich eine Geschäftspraxis an eine bestimmte Gruppe von Verbrauchern, so wird als Maßstab ein durchschnittliches Mitglied dieser Gruppe herangezogen. Die Richtlinie sieht einen besonderen Schutz für bestimmte Gruppen von Verbrauchern, die als besonders **anfällig** betrachtet werden, vor.

Weitere Informationen: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Die Richtlinie über Verbraucherrechte

Diese Richtlinie gilt für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C). Die Richtlinie über Verbraucherrechte enthält zunächst detaillierte **vorvertragliche Informationspflichten**. Diese sind für im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge vollständig harmonisiert, während für Ladenverkäufe (d. h. Verkauf in einem echten Laden) Mindestanforderungen festgelegt werden (zu weiteren Einzelheiten siehe nächster Abschnitt „Verbraucherinformationen").

Darüber hinaus enthält die Richtlinie über Verbraucherrechte eine Reihe vollständig harmonisierter Vorschriften für den **Abschluss und die Bestätigung von im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge** und regelt u. a. das Widerrufsrecht des Verbrauchers bei im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen. Der Zeitraum, während dessen Verbraucher einen im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag widerrufen können, beträgt 14 Kalendertage ab Lieferung der Ware bzw. Abschluss des Dienstleistungsvertrags. Die Händler müssen binnen 14 Tagen nach Widerruf alle vom Verbraucher erhaltenen Beträge zurückzahlen. Dazu gehören auch die Lieferkosten. Die Händler müssen die Rückzahlung höchstens spätestens dann tätigen, wenn sie die Waren wieder erhalten haben oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren

zurückgeschickt hat. Bei Verträgen über die Online-Lieferung von digitalen Inhalten, die unmittelbar bereitgestellt werden, (z. B. Herunterladen von Software oder Streaming von Filmen) muss der Händler der Richtlinie zufolge die ausdrückliche, vorab erteilte Zustimmung des Verbrauchers zur Erbringung der Leistung einholen; ferner benötigt er eine Bestätigung des Verbrauchers, dass dieser mit Beginn der Leistungserbringung (d. h. des Herunterladens oder Abspielens des Inhalts) sein Widerrufsrecht verliert.

Die Richtlinie über Verbraucherrechte enthält auch Bestimmungen über **Warenlieferung und Risikoübergang**. Sofern nicht anders vereinbart, muss der Händler die Waren innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Vertrags liefern. Das Risiko der Beschädigung der Ware während des Transports trägt im Regelfall der Händler, und zwar solange, bis sich die Ware im physischen Besitz des Verbrauchers befindet.

Die Richtlinie beschränkt jegliche zusätzlichen Kosten, die dem Verbraucher auferlegt werden, auf Kosten für die **Verwendung eines Zahlungsmittels**. Die Verwendung von Standardeinstellungen (vorab angekreuzte Kästchen), bei denen **zusätzliche Kosten** anfallen, ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers, untersagt. Ferner werden die **Kosten für Telefongespräche**, die im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag mit dem Händler geführt werden, beschränkt. In solchen Fällen ist der Verbraucher nicht dazu verpflichtet, mehr als den Grundtarif zu zahlen).

Weitere Informationen: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Verbraucherinformationen

Pflichten hinsichtlich Verbraucherinformationen sind in der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, der Richtlinie über Preisangaben und der Richtlinie über Verbraucherrechte festgelegt.

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken verpflichtet die Händler generell dazu, den Verbrauchern **Informationen** zur Verfügung zu stellen, die **diesen eine fundierte geschäftliche Entscheidung ermöglichen**. Darüber hinaus muss der Händler bei jeder kommerziellen Kommunikation mit Produkt- und Preisangabe (z. B. in der Werbung) vorbehaltlich der Beschränkungen des genutzten Kommunikationsmediums Informationen bereitstellen über:

- die wesentlichen Merkmale des Produkts:
- Identität und Anschrift des Händlers,

- Gesamtpreis,
- gegebenenfalls das Bestehen eines Widerrufsrechts;
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden (falls sie von den Erfordernissen der beruflichen Sorgfalt abweichen).

In der **Phase vor Vertragsabschluss**, wenn der Verbraucher z. B. einen Laden betritt oder sich die Beschreibung einer Ware in einem Online-Shop anschaut, müssen die Händler die Anforderungen der Richtlinie über Verbraucherrechte erfüllen. Diese vorvertraglichen Informationspflichten sind recht umfassend und enthalten sämtliche oben genannten Informationspflichten der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken. In der Richtlinie über Verbraucherrechte sind detaillierte Informationspflichten in Bezug auf das Widerrufsrecht bei im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie die Funktionsweise und Interoperabilität digitaler Inhalte festgelegt.

Die Richtlinie über Preisangaben verpflichtet die Händler zur Angabe des **Verkaufspreises** und des **Preises je Maßeinheit** von Erzeugnissen, die Verbrauchern angeboten werden, und zwar sowohl in der Vermarktungs- als auch in der vorvertraglichen Phase. Dadurch sollen die Informationen für die Verbraucher verbessert und Preisvergleiche erleichtert werden. Die Richtlinie über Preisangaben enthält Mindestvorschriften und lässt den Mitgliedstaaten regulatorischen Spielraum für Ausnahmen von den Anforderungen, wie etwa die Befreiung kleiner Unternehmen von der Verpflichtung, den Preis je Maßeinheit anzugeben.

Weitere Anforderungen an Verbraucherinformationen sind in der **e-Commerce-Richtlinie** und der **Dienstleistungsrichtlinie** festgelegt. Diese Informationspflichten überschneiden sich teilweise mit denen der Richtlinie über Verbraucherrechte und der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, enthalten aber auch mehrere zusätzliche Elemente (z. B. Nummer des Händlers im Handelsregister oder einem anderen öffentlichen Register, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, einschlägige Berufsverbände, Maßnahmen des Händlers zur Vermeidung von Interessenkonflikten und zuständige Aufsichtsbehörden).

Zahlreiche weitere, spezifische Informationsanforderungen finden sich in den **sektorspezifischen Rechtsvorschriften der EU** – zum Beispiel in den Bereichen elektronische Kommunikation, Personenbeförderung, Energie, Umwelt und Finanzdienstleistungen für Verbraucher.

Richtlinie über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen

Diese Richtlinie gilt für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C). Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln schützt Verbraucher vor Standardklauseln (d. h. nicht individuell ausgehandelten Vertragsbestimmungen) der Händler, die – zum Nachteil des Verbrauchers und entgegen dem Gebot von Treu und Glauben – ein erhebliches Missverhältnis zwischen den vertraglichen Rechten und Pflichten der Vertragspartner (**allgemeine Un-Billigkeitsklausel**) schaffen. Solche unlauteren Klauseln sind für den Verbraucher nicht verbindlich, der Vertrag behält jedoch seine Gültigkeit, wenn er auch ohne die missbräuchlichen Klauseln bestehen kann.

Ferner wird in der Richtlinie gefordert, dass schriftliche Vertragsklauseln **in klarer und verständlicher Sprache** abgefasst sein müssen. Nicht eindeutige Vertragsklauseln sind möglichst zugunsten der Verbraucher auszulegen; Klauseln, die nicht transparent sind und es dem Verbraucher unmöglich machen, seine Rechte und Pflichten im Rahmen des Vertrags zu verstehen, können als missbräuchlich betrachtet werden.

Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln gilt sowohl für Online- als auch Offline-Verträge und für alle Produkte, einschließlich digitaler Inhalte. Sie enthält eine **vorläufige, nicht erschöpfende Liste von Standardklauseln**, die als missbräuchlich angesehen werden können.

Die Richtlinie ist auf eine Mindestharmonisierung ausgelegt, die Mitgliedstaaten können in ihren nationalen Rechtsvorschriften strengere Vorschriften zum Schutz der Verbraucher festlegen. Viele haben von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht und z. B. „schwarze Listen" missbräuchlicher Klauseln, die unter allen Umständen als missbräuchlich gelten, und/oder „graue Listen" von Vertragsklauseln, deren Missbräuchlichkeit vermutet wird, solange nicht das Gegenteil bewiesen wird, eingeführt.

Weitere Informationen: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Richtlinie über Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter

Die Garantierichtlinie gilt für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C). Sie regelt den Verkauf neuer und gebrauchter körperlicher Güter, unabhängig vom jeweiligen Vertriebsweg, enthält Vorschriften über die Vertragsmäßigkeit

von Gütern und legt fest, dass für Vertragswidrigkeiten (Mängel), die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden und innerhalb von **zwei Jahren** nach der Zustellung („**gesetzliche Gewährleistungspflicht**") offenbar werden, der Verkäufer haftet.

Wird der Mangel in den ersten **sechs Monaten** nach Lieferung offenbar, obliegt es dem Händler nachzuweisen, dass dieser zum Zeitpunkt der Lieferung noch nicht bestand (**Umkehr der Beweislast**).

Wenn der Richtlinie zufolge der Verkäufer haftet, hat der Verbraucher Recht auf kostenlose **Abhilfe** – Nachbesserung des Gutes oder Ersatzlieferung als bevorzugte Lösung und Minderung des Kaufpreises oder Vertragsauflösung als zweitbeste Lösung, d. h. es ist eine Hierarchie bezüglich der Abhilfeleistungen vorgesehen. Die Richtlinie enthält auch Bestimmungen, die sicherstellen, dass die Verbraucher in den Genuss jeglicher freiwillig angebotener Garantien (sogenannter „gewerblicher Garantien") kommen; d. h. diese Garantien sind für den Händler, der sie anbietet, verbindlich.

Die Richtlinie räumt den Mitgliedstaaten die Möglichkeit ein, von den Verbrauchern die Mitteilung von Mängeln innerhalb von zwei Monaten nach deren Feststellung zu verlangen und im Falle gebrauchter Güter die rechtliche Haftungsdauer auf ein Jahr zu verkürzen.

Die Garantierichtlinie ist auf eine Mindestharmonisierung ausgelegt, die Mitgliedstaaten können strengere Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher erlassen. Mehrere Mitgliedstaaten haben von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht und z. B. verbraucherfreundlichere Regelungen für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungsfrist oder längere Fristen für die Umkehr der Beweislast eingeführt.

Die Kommission hat unlängst vorgeschlagen, **die Garantierichtlinie in Bezug auf Online-Handel und andere Arten des Fernabsatzes** (z. B. per Telefon oder im Versandhandel) durch eine neue Richtlinie **zu ersetzen**, die derzeit von den beiden gesetzgebenden Organen der EU verhandelt wird. Die wichtigsten Merkmale des neuen Vorschlags der Kommission für den Online- und Fernabsatzhandel sind:

- vollständige Harmonisierung (d. h. keine Möglichkeit für strengere Verbraucherschutzbestimmungen);
- Beibehalten der gesetzlichen Garantiefrist von zwei Jahren;
- Verlängerung der Frist für die Umkehr der Beweislast auf zwei Jahre (d. h. der Verkäufer muss während der gesamten gesetzlichen Garantiefrist nachweisen, dass ein Mangel zum Zeitpunkt der Lieferung noch nicht bestand);

- Beibehalten der Hierarchie der Abhilfemöglichkeiten, d. h. Nachbesserung oder Ersatzlieferung als erstrangige Abhilfemöglichkeit und Minderung des Kaufpreises oder Vertragsauflösung (Erstattung) als zweitrangige Abhilfemöglichkeit.

Die Kommission ist sich bewusst, dass angesichts der digitalen Dimension des Binnenmarkts rasch gehandelt werden muss, möchte aber dafür sorgen, dass die Bestimmungen über den Fernabsatzhandel und die Vorschriften für den klassischen Einzelhandel gut aufeinander abgestimmt werden.

Weitere Informationen:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Durchsetzung und Unterlassungsklagen

Gemäß der **Richtlinie über Unterlassungsklagen** müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass die qualifizierten Einrichtungen (zivilgesellschaftliche Organisationen und/oder öffentliche Einrichtungen) vor einem Gericht oder einer Verwaltungsbehörde eine Unterlassungsklage anstrengen können, um zu bewirken, dass ein Verstoß gegen die Verbraucherschutzvorschriften der EU (gemäß der Liste im Anhang der Richtlinie in der in nationales Recht umgesetzten Fassung), der die kollektiven Interessen der Verbraucher beeinträchtigt, eingestellt wird. Dementsprechend bietet die Richtlinie über Unterlassungsklagen ein Instrument für die Durchsetzung der Verbraucherrechte, die unter anderem in der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, der Richtlinie über Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter, der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln und der Richtlinie über die Verbraucherrechte festgelegt sind. Sie erleichtert auch Unterlassungsklagen bei grenzüberschreitenden Problemen.

Die **Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken** verpflichtet die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass Mittel zur Verfügung stehen, um unlautere Geschäftspraktiken zu bekämpfen und die Einhaltung der Richtlinienbestimmungen durchzusetzen. So ist in der Richtlinie ausdrücklich festgelegt, dass Personen oder Organisationen rechtliche Schritte (z. B. eine gerichtliche Klage) gegen Geschäftspraktiken ergreifen oder eine Verwaltungsbehörde, die entweder befugt ist, über Beschwerden zu bescheiden, oder ein gerichtliches Verfahren einleiten kann, mit dem Fall befassen können. Die Richtlinie schreibt dagegen keine Harmonisierung der genannten Verfahren vor.

Die **Richtlinie über Verbraucherrechte** verpflichtet die Mitgliedstaaten, dafür zu sorgen, dass angemessene und wirksame Mittel vorhanden sind, um die Einhaltung ihrer Bestimmungen sicherzustellen. Die Richtlinie sieht Rechtsbehelfe für die Verbraucher vor, wenn der Händler gegen seine Pflichten verstößt; so muss z. B. ein Online-Verkäufer die Kosten für die Rücksendung von Waren im Rahmen des Widerrufsrechts tragen, wenn er es versäumt hat, den Verbraucher über seine Pflicht, diese Kosten zu übernehmen, zu unterrichten. Die Richtlinie enthält keine speziellen Vorschriften über individuelle Rechtsbehelfe bei anderen Verstößen gegen ihre Bestimmungen.

Die **Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln** verpflichtet die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass Mittel zur Verfügung stehen, um die fortgesetzte Verwendung missbräuchlicher Klauseln in Verbraucherverträgen zu verhindern. Die Richtlinie verlangt ausdrücklich, dass Personen oder Organisationen die Möglichkeit haben müssen, ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde mit einer Entscheidung über die Missbräuchlichkeit von Vertragsklauseln zu befassen, um die Einstellung der weiteren Verwendung solcher Klauseln zu bewirken. Die Einzelheiten dieser Maßnahmen werden durch die Richtlinie jedoch nicht harmonisiert. Die Richtlinie enthält auch keine spezifische Bestimmung über das Verfahren zur Geltendmachung individueller Ansprüche, d. h. für den individuellen Rechtsbehelf eines einzelnen Verbrauchers. Diese Verfahrensregeln sind in den nationalen Rechtsvorschriften festgelegt.

Weitere Informationen: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm