

von Mag. iur Christoph Engel

EuGH: Verlinkung auf Widerrufsbelehrung genügt nicht der Textform

Der EuGH hat gesprochen: Wer dem Verbraucher eine korrekte Widerrufsbelehrung per e-Mail zukommen lassen will, hat diese in voller Länge in der e-Mail selbst zu hinterlegen. Ein Link auf den im Shop dargestellten Text genügt gerade nicht, da die Belehrung dem Verbraucher so nicht unmittelbar erteilt wird und die verlinkte Website überdies nicht als dauerhafter Datenträger geeignet ist (vgl. EuGH, Urt. v. 05.07.2012, Az. C-49/11).

Ausgangsfall

Im Ausgangsfall erteilte die britische Content Services Ltd für gebuchte Dienstleistungen die erforderliche Widerrufsbelehrung per Link in einer e-Mail. Der Link führte auf die ursprüngliche Seite des Webshops, auf der vorschriftsmäßig eine vollständige Widerrufsbelehrung hinterlegt war. Das Lesen dieser Belehrung musste vor Vertragsabschluss auch durch Setzen eines Häkchens bestätigt werden. Fraglich war nun jedoch, ob der Link in der e-Mail genügt, um dem Verbraucher eine Abschrift der Widerrufsbelehrung in Textform zu erteilen.

Anfrage aus Wien

Zu klären hatte diese Frage ursprünglich das Oberlandesgericht Wien, vor dem eine Klage gegen die Content Services Ltd eingebracht worden war; dieses legte die Frage jedoch dem EuGH zur Vorabentscheidung vor, da es eine europarechtliche Problemstellung erkannte:

"Genügt es dem Erfordernis von Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 97/7, wonach ein Verbraucher die Bestätigung der dort genannten Informationen auf einem für ihn verfügbaren dauerhaften Datenträger erhalten muss, soweit ihm diese Informationen nicht bereits bei Vertragsabschluss auf einem für ihn verfügbaren dauerhaften Datenträger erteilt wurden, wenn dem Verbraucher diese Informationen durch einen Hyperlink auf die Website des Unternehmers zur Verfügung gestellt werden, der sich in einem Text befindet, den der Verbraucher durch Setzung eines Häkchens als gelesen markieren muss, um ein Vertragsverhältnis eingehen zu können?"

Antwort des EuGH

Nach Ansicht des EuGH ist dies nicht der Fall. Vielmehr sei es nach dem Wortlaut der Verbraucherrechte-RL Sache des Unternehmers, dem Verbraucher eine vollständige Abschrift aller notwendigen Informationen zukommen zu lassen; ein Tätigwerden des Verbrauchers in dem Sinne, dass er die Widerrufsbelehrung online abrufen und für seine Unterlagen speichern oder ausdrucken, sei gerade nicht vorgesehen (vgl. EuGH, Urt. v. 05.07.2012, **Az. C-49/11**):

"[Es] ist darauf hinzuweisen, dass Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 97/7 sicherstellen soll, dass dem Verbraucher die Informationen übermittelt werden, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung und vor allem zur Ausübung seiner Verbraucherrechte, insbesondere seines Widerrufsrechts, erforderlich sind. [Insbesondere] enthält diese Bestimmung eine ganze Reihe von Anforderungen zum Schutz der Verbraucher, die bei im Fernabsatz eingegangenen Vertragsbeziehungen die schwächere Partei sind.

Insoweit ist auch festzustellen, dass der Unionsgesetzgeber, während er in Art. 4 der Richtlinie 97/7 in den allermeisten Sprachfassungen auf eine neutrale Formulierung zurückgegriffen hat, wonach der Verbraucher über die relevanten Informationen 'verfügen' muss, demgegenüber in Art. 5 Abs. 1 dieser Richtlinie einen für den Unternehmer verbindlicheren Begriff gewählt hat, nach dem der Verbraucher die Bestätigung dieser Informationen 'erhalten' muss. In diesem Begriff kommt nämlich der Gedanke zum Ausdruck, dass es bezüglich der Bestätigung der Informationen gegenüber den Verbrauchern ausreicht, wenn diese sich passiv verhalten."

Des Weiteren muss der Text auf einem "dauerhaften Datenträger" überbracht werden. Dies ist im Idealfall Papier, kann jedoch auch per e-Mail geschehen. Definitiv nicht ausreichend ist jedoch nach Ansicht des EuGH ein Link in einer E-Mail, da das verlinkte Ziel nicht dauerhaft vom Verbraucher gesichert und vielmehr jederzeit vom Inhaber der Website geändert werden kann:

"Soweit ein Datenträger dem Verbraucher die Speicherung dieser an ihn persönlich gerichteten Informationen erlaubt sowie die Gewähr dafür bietet, dass ihr Inhalt und ihre Zugänglichkeit während einer angemessenen Dauer nicht verändert werden, und dem Verbraucher die Möglichkeit ihrer originalgetreuen Wiedergabe eröffnet, ist dieser Datenträger als 'dauerhaft' im Sinne der genannten Bestimmung anzusehen.

[...]

Den Akten ist aber nicht zu entnehmen, dass es die Website des Verkäufers, auf die der dem Verbraucher mitgeteilte Link verweist, dem Verbraucher ermöglicht, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass er während einer angemessenen Dauer auf sie zugreifen und sie originalgetreu wiedergeben kann, ohne dass die Möglichkeit einer einseitigen Änderung ihres Inhalts durch den Verkäufer bestünde."

Aus diesen Erwägungen heraus kamen die Richter des EuGH zum abschließenden Urteilsspruch, nach dem ein Link in einer e-Mail nicht dem Erfordernis der schriftlichen Erteilung der Widerrufsbelehrung genügt (EuGH, Urt. v. 05.07.2012, Az. C-49/11):

"Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz ist dahin auszulegen, dass eine Geschäftspraxis, nach der die in dieser Bestimmung vorgesehenen Informationen nur über einen Hyperlink auf einer Website des betreffenden Unternehmens zugänglich gemacht werden, nicht den Anforderungen der genannten Bestimmung entspricht, da diese Informationen weder im Sinne von Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 97/7 von dem Unternehmen 'erteilt' noch im Sinne derselben Bestimmung vom Verbraucher 'erhalten' werden, und dass eine Website wie die im Ausgangsverfahren fragliche nicht als 'dauerhafter Datenträger' im Sinne von Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 97/7 anzusehen ist."

Ein alter Bekannter

Das Unternehmen Content Services Ltd ist übrigens kein Unbekannter im deutschen e-Commerce: In den Medien war es bereits mehrfach in teils heftige Kritik im Zusammenhang mit "Abo-Fallen" geraten (1, 2, 3).

Zur korrekten Widerrufsbelehrung

Das aktuelle EuGH-Urteil bringt an sich - zumindest in Deutschland - keine neuen Erkenntnisse, sondern bestätigt vielmehr eine bereits vom BGH in der "Holzhocker"-Entscheidung judizierte Ansicht, nach der das Hinterlegen der Belehrung im Internet gerade nicht genügt (vgl. BGH, Urt. v. 29.04.2010, Az. I ZR 66/08).

Die Widerrufsbelehrung ist dem Verbraucher also grundsätzlich doppelt anzubieten: Einmal **vor** Vertragsschluss im Webshop selbst, einmal **nach** Vertragsschluss in einer Form, die der Verbraucher dauerhaft speichern/aufbewahren kann.

Autor:

Mag. iur Christoph Engel

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)