

von Rechtsanwalt **Dr. Daniel S. Huber**

Die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie – mehr Pflichten nun auch für Ladenbesitzer

Die Europäische Union hat im Jahr 2011 mit dem Erlass der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie eine Reihe neuer verbraucherschützender Regelungen geschaffen. Ende 2013 läuft für die EU-Mitgliedstaaten die Frist zur Umsetzung der Richtlinie ab. Der deutsche Gesetzgeber hat im Juni 2013 einen Gesetzentwurf verabschiedet, der zusätzliche Pflichten für Unternehmer bei Verbrauchergeschäften enthält. Neu ist dabei insbesondere, dass zukünftig auch Inhaber von Ladengeschäften ("stationärer Handel") in stärkerem Maße betroffen sind. Die IT-Recht Kanzlei beleuchtet die Thematik in einem umfassenden Beitrag.

I. Informationspflichten für den stationären Handel

Im Laufe der Jahre hat die Europäische Union eine Vielzahl von Informationspflichten für Online-Händler und Webshop-Betreiber eingeführt, die ihre Waren an Verbraucher verkaufen. In Zukunft müssen nun auch Verkäufer aus dem stationären Handel – also Inhaber von Ladengeschäften – Verbrauchern bestimmte Informationen zur Verfügung stellen.

Die EU-Verbraucherrechterichtlinie Nr. 2011/83/EU enthält einige Pflichten, die Unternehmer bei Geschäften mit Verbrauchern beachten müssen. Das entsprechende Umsetzungsgesetz ist vom deutschen Gesetzgeber Mitte Juni 2013 verabschiedet worden und tritt am 13.6.2014 in Kraft.

Die IT-Recht Kanzlei gibt einen Überblick über die Pflichten, auf die sich Inhaber von Ladengeschäften im Jahr 2014 einstellen müssen.

II. Die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie

Mit seinem Gesetzentwurf hat der Bundestag Mitte Juni 2013 viele Bestimmungen der EU-Verbraucherrechterichtlinie in das deutsche Recht umgesetzt.

- So enthält das BGB zukünftig eigene Vorschriften zur Rückabwicklung von Verbraucherverträgen im Falle der Ausübung eines Widerrufsrechts, so dass hierfür nicht mehr auf die Vorschriften des Rücktritts nach §§ 346 ff. BGB zurückgegriffen werden muss. Dies hatte in der Vergangenheit immer wieder zu rechtlichen Problemen und Unklarheiten geführt. Damit soll durch die Neuregelung nun Schluss sein.
- Darüber hinaus werden einige Vereinheitlichungen und Anpassungen bei den Widerrufsrechten wie etwa beim Widerrufsrecht bei Fernabsatzgeschäften vorgenommen – dies betrifft allerdings gerade nicht die Inhaber von Ladengeschäften und soll an dieser Stelle nicht weiter erläutert werden.

III. Welche Händler sind vom neuen Gesetz betroffen?

Die Regelungen betreffen im Grundsatz alle Geschäfte zwischen Unternehmern im Sinne des § 14 BGB und Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB, bei denen der Unternehmer eine entgeltliche Leistung erbringt, somit vor allem Dienst- und Kaufverträgen.

Ein Teil der neuen Vorschriften und insbesondere einige der Informationspflichten sind daher für alle Unternehmer i.S.d. § 14 BGB relevant, die mit Verbrauchern Geschäfte schließen. Insbesondere sind auch Inhaber von Ladengeschäften betroffen.

IV. Die neuen Informationspflichten im Einzelnen

Bei allen Arten von Verbrauchergeschäften muss der Unternehmer den Verbraucher nach der Neufassung von Artikel 246 EGBGB bestimmte Informationen klar und verständlich vor Abschluss des Vertrags zur Verfügung stellen, sofern sich diese Informationen nicht aus den Umständen des Geschäfts ergeben.

1. Händler müssen bestimmte Informationen „zur Verfügung stellen“

Bereits unklar ist, was der Gesetzgeber unter dem Begriff „zur Verfügung stellen“ versteht. Muss der Händler jedem Verbraucher ein Informationsblatt an die Hand geben, genügt ein detaillierter Aushang an einer prominenten Stelle im Geschäftslokal (etwa gut leserlich im Kassenbereich) oder gelten die Regelungen für die Einbeziehung von AGB (§§ 305 ff. BGB) entsprechend?

- Gemäß der unionsrechtlichen Vorgabe aus Artikel 5 Absatz 1 der Verbraucherrechtlinie hat der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise (entsprechend) zu „informieren“, sofern sich die Informationen nicht bereits unmittelbar aus den Umständen ergeben.
- Während die deutsche Formulierung „zur Verfügung stellen“ somit den Anschein erweckt, es genüge, wenn der Unternehmer die Informationen zum Abruf durch den Verbraucher bereithalte, scheint der Wortlaut in der Richtlinie eine andere Sprache zu sprechen. Demzufolge müsste der Unternehmer „informieren“, d. h. dem Verbraucher die entsprechenden Informationen tatsächlich geben.
- Da das deutsche Recht wegen des Vorrangs des Unionsrechts richtlinienkonform ausgelegt werden muss, ist das Kriterium „zur Verfügung stellen“ somit im Sinne von „informieren“ zu verstehen.

2. Wie erfüllt ein Händler seine Informationspflichten?

Sowohl der europäische als auch der deutsche Gesetzgeber geben nicht vor, auf welche Weise und in welcher Form ein Händler gegenüber Verbrauchern seinen Informationspflichten nachkommen soll. Dies ist von den Gesetzgebern bewusst offen gelassen worden, um den Händlern einen eigenen Handlungsspielraum zu eröffnen.

- In vielen Fällen muss ein Händler die Verbraucher gar nicht aktiv informieren, weil sich die Informationen aus den Umständen ergeben. Dies gilt etwa häufig für die wesentlichen Eigenschaften der Ware, die Identität des Unternehmers (in welchem Geschäft sich ein Kunde aufhält, ist ihm in der Regel bekannt) und auch den Gesamtpreis der Waren, der nach anderen gesetzlichen Bestimmungen (etwa der Preisangabenverordnung) regelmäßig anzugeben ist.
- Ansonsten kann der Händler den Kunden entweder mündlich im Kundengespräch, per Ladenaushang, durch Produktaufdruck oder auf andere geeignete Weise informieren.

Der Gesetzgeber hat nicht vorgegeben, wie Händler die Informationen den Verbrauchern übermitteln sollen, damit sie je nach Art der Ware und Gestaltung ihres Ladenlokals flexibel handeln können. Wegen der nur unscharfen gesetzlichen Vorgaben dürfte es nicht leicht festzustellen sein, ob ein Händler gegen Informationspflichten verstößt. Aus diesem Grund dürfte es kaum zu Abmahnungen in diesem Bereich kommen.

3. Über welche Aspekte muss ein Händler informieren?

Während das „Wie“ der Information zumindest teilweise den Unternehmern überlassen ist, gibt der Gesetzgeber ganz klar vor, welche Informationen die Unternehmer den Verbrauchern zu geben haben.

Der Unternehmer muss – klar und verständlich – über die folgenden Aspekte informieren:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung in einem angemessenen Umfang
- die Identität des Unternehmers, d. h. vor allem dessen Handelsname, Anschrift bzw. der Ort der Niederlassung und eine Telefonnummer
- Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben; falls dies nicht möglich ist, muss über die Art der Preisberechnung informiert werden; auch alle Fracht-, Liefer- und Versandkosten müssen klar gemacht werden
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen des Unternehmers, ggf. einschließlich eines Termins, zu dem die Leistung (spätestens) erfolgen wird
- das Verfahren bei Beschwerden des Verbrauchers sowie dessen Ablauf
- die bestehende gesetzliche Mängelhaftung sowie (falls vorhanden) zusätzliche Kundendienstleistungen und Garantien
- ggf. die Dauer der Vertragslaufzeit sowie die etwaige Möglichkeit der Kündigung und die Kündigungsbedingungen
- ggf. die Funktionsweise von digitalen Inhalten und die möglicherweise damit verbundenen technischen Schutzmaßnahmen

- ggf. Beschränkungen der Möglichkeit, digitale Inhalte auf bestimmter Hard- oder Software abzurufen, wie z. B. Gerätesperren

4. Ausnahmen von der Informationspflicht

Nicht bei allen Arten von Verträgen müssen die dargestellten Informationen dem Verbraucher vom Unternehmer tatsächlich zur Verfügung gestellt werden. Es bestehen einige Ausnahmen.

Insbesondere muss der Unternehmer die Verbraucher nicht bei sog. Geschäften des täglichen Lebens, die sofort erfüllt werden, informieren. Der Begriff des „Geschäfts des täglichen Lebens“ soll dabei nach der Vorstellung des Gesetzgebers aus dem Blickwinkel der Verkehrsauffassung betrachtet und genauso wie in § 105a BGB ausgelegt werden.

Beispiele von Waren aus Geschäften des täglichen Lebens:

- Lebensmittel
- Drogerie- und Kosmetikartikel
- Bücher, Zeitschriften, DVDs und sonstige Medien
- Haushaltswaren wie Geschirr, Töpfe, Bettwäsche
- Einfache Uhren und Schmuck
- Kleinere Elektrogeräte wie Radios, Toaster etc.
- Pflanzen
- Spielwaren
- Kleidung, Taschen und einfache Accessoires

Zudem entfällt die Informationspflicht bei bestimmten Arten von Verträgen, wie beispielsweise:

- notariellen Verträge, bei denen die notarielle Form von Gesetzes wegen vorgeschrieben ist, wie z. B. Grundstückskaufverträge
- Verträgen über Reiseleistungen im Sinne des § 651a BGB
- Verträgen über die Beförderungen von Personen, z. B. Fahrten im ÖPNV
- Verträgen über die Lieferungen von Lebensmitteln, Getränken und sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs wie z. B. Pizza-, Asia- oder Lebensmittel-Lieferdienste
- Verträgen im Zusammenhang mit Warenautomaten und automatisierten Geschäftsräumen, beispielsweise Automaten-DVD-Videotheken
- Kaufverträge über bewegliche Sachen im Rahmen eines Zwangsvollstreckungsverfahrens oder sonstiger gerichtlicher Maßnahmen

V. Weitere Pflichten für Unternehmer

Neben den dargestellten Informationspflichten haben Unternehmer nach dem vom Bundestag verabschiedeten Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie weitere Dinge zu beachten.

- Wenn der Unternehmer den Verbraucher anruft, um mit diesem – entweder über das Telefon oder später im Ladengeschäft – einen Vertrag zu schließen, so muss er gleich zu Beginn des Gesprächs seine Identität offenlegen. Dies betrifft etwa auch Fälle, in denen ein Ladenbesitzer langjährigen Stammkunden ein telefonisches Angebot über den Kauf von neuen Produkten macht.
- Fracht-, Liefer- und Versandkosten kann auch ein Unternehmer, der ein Ladengeschäft im stationären Handel betreibt, nur dann von dem Verbraucher verlangen, wenn er diesen über die Kosten und ihre Höhe nach dem neu gestalteten Artikel 246 EGBGB informiert hat. Unterlässt der Unternehmer dies, so hat er keinen Anspruch auf die Erstattung der Kosten.
- Der Unternehmer darf kein Entgelt dafür verlangen, dass der Verbraucher ein bestimmtes Zahlungsmittel nutzt, wenn er dem Verbraucher nicht eine zumutbare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit bietet und das Entgelt höher als diejenigen Kosten ist, die dem Unternehmer durch das Anbieten der Zahlungsmöglichkeit entstehen.
- Entgeltliche Nebenleistungen kann ein Unternehmer mit einem Verbraucher nur dann vereinbaren, wenn dies ausdrücklich geschieht. Nur dann hat der Unternehmer einen Anspruch auf das entsprechende Entgelt.
- Eine Service-Rufnummer („Kunden-Hotline“) des Unternehmers, die dieser für seine Kunden bereithält, darf nicht so gestaltet sein, dass der Unternehmer daraus einen Gewinn erzielt. Sie müssen zu allgemein üblichen Konditionen abrufbar sein, d. h. es dürfen dem Verbraucher nicht mehr Kosten entstehen als die allgemeinen Verbindungsentgelte des Telefonanbieters.

VI. Folgen von Pflichtverstößen

Verstöße gegen die dargestellten neuen Regelungen können vertragliche und lauterkeitsrechtliche Folgen haben.

Verstöße gegen einige der Pflichten führen dazu, dass sich der Unternehmer nicht mehr auf einzelne Aspekte des Vertrags berufen und manche Kosten wie Liefer- oder Versandkosten nicht dem Verbraucher in Rechnung stellen darf. Zudem hat der Verbraucher ggf. einen Anspruch auf Schadensersatz wegen Verstoßes gegen eine vertragliche Nebenpflicht.

Da eine Vielzahl der neuen gesetzlichen Pflichten als Marktverhaltensregelungen im Sinne des § 4 Nr. 11 UWG anzusehen sind, können Pflichtverstöße Abmahnungen durch Verbände oder Mitbewerber zur Folge haben. Allerdings ist nicht besonders wahrscheinlich, da insbesondere wegen der recht unscharfen gesetzlichen Vorgabe, wie Händler Verbraucher zu informieren haben, Verstöße gegen die Informationspflichten kaum feststellbar oder nachweisbar sein werden.

VII. Fazit

Die EU-Verbraucherrechterichtlinie und ihr deutsches Umsetzungsgesetz halten den Verbraucherschutz in Deutschland auf einem konstant hohen Niveau.

Die neuen gesetzlichen Regelungen, die zum 13. Juni 2014 in Kraft treten sollen, sehen für alle Unternehmer zusätzliche Pflichten wie Informations- und Hinweispflichten vor. Diese gelten somit auch für Inhaber von Ladengeschäften im stationären Handel.

Während Geschäfte des täglichen Lebens wie der Kauf von Waren im Supermarkt, in der Drogerie und beim Kiosk um die Ecke von den neuen Informationspflichten nicht erfasst werden, sieht es bei größeren Waren im Elektronik-Fachmarkt bereits anders aus. Hier müssen die Händler entsprechend informieren.

Wie Händler die Verbraucher vor Vertragsschluss informieren, ob mündlich im Kundengespräch, per Ladenaushang, durch Produktaufdruck oder auf sonstige geeignete Weise, bleibt ihnen überlassen. Welche Informationen sie den Verbrauchern übermitteln müssen, ist dagegen klar im Gesetz geregelt.

Ob Verstöße gegen die neuen Informationspflichten zu zahlreichen Abmahnungen führen werden, ist nicht absehbar. Der stationäre Handel sollte dennoch Vorkehrungen treffen und die Kunden ab Inkrafttreten der neuen Bestimmungen über die vom Gesetzgeber vorgegebenen Aspekte informieren.

Die IT-Recht Kanzlei bleibt an dem Thema für Sie dran. Bei Problemen und weiteren Fragen hierzu hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne weiter.

Autor:

RA Dr. Daniel S. Huber

Rechtsanwalt