

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Consumer Rights Act 2015: Das neue britische Verbraucherschutzrecht

In Großbritannien ist ein umfassendes Verbraucherschutzgesetz (Consumer Rights Act 2015) verabschiedet worden, das das bisher stark zersplitterte britische Verbraucherkaufrecht und sonstige Elemente des Verbraucherrechts zusammenfasst. Es gilt für alle Verträge von Unternehmern mit Verbrauchern (B2C), sei es über den Kauf oder der Miete von Sachen oder über die Beschaffung von Arbeits- oder Baumaterialien. Über das Kaufrecht hinaus gilt das Gesetz auch für die Erbringung von Dienstleistungen und dem digitalen Vertrieb von digitalen Inhalten. Der Consumer Rights Act 2015 wird am 1. Oktober 2015 in Kraft treten.

Der Consumer Rights Act ersetzt 8 bestehende Gesetze, insbesondere den Sale of Goods 1979, und den Supply of Goods and Services Act 1982. Das Gesetz enthält jetzt klare einheitliche Regelungen zum Gewährleistungsrecht zugunsten von Verbrauchern, zur Frage von missbräuchlichen AGB-Klauseln, zur Frage der Gewährleistungsfristen und zur den erleichterten Möglichkeiten von Kleinunternehmen, Rechtsbehelfe gegen Großunternehmen wegen Verletzung des Wettbewerbsrechts einzulegen. Eine gute Erläuterung des Gesetzes wird von dem britischen Chartered Trading Standards Institute angeboten. Einzelcommentare zum Kauf von Waren, Erbringung von Dienstleistungen, Vertrieb von digitalen Inhalten sowie missbräuchliche AGB-Klauseln finden sich

hier(<http://www.businesscompanion.info/en/news-and-updates/consumer-rights-act>). **Das britische Verbraucherschutzgesetz (Consumer Rights Act 2015) versteht sich als Ergänzung des britischen Umsetzungsgesetzes zur Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 [(Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013).** Nur zur Erinnerung: Die EU-Verbraucherrechterichtlinie hat davon abgesehen, das EU-Gewährleistungsrecht umfassend zu harmonisieren. Geregelt wurden nur Einzelaspekte wie die Gefahrtragung.

Eine für den Onlinehändler wichtige Neuerung des Gesetzes betrifft die Art der Darstellung von AGB und Produktbeschreibung. Die Beschreibung des Produkts und die Darstellung des Preises müssen nicht nur verständlich sondern auch besonders **herausgehoben** sein in einer Weise, dass der gut informierte Durchschnittsverbraucher Produktbeschreibung und Preis versteht. (section 64 Consumer Rights Act. Dies geht über die bisherige Rechtslage hinaus, die nur auf die Verständlichkeit der Darstellung abzielte.

Im Folgenden sollen die wichtigsten Regelungen des **Consumer Rights Act 2015** zusammengefasst werden. Gesetzeszitate beziehen sich auf den Consumer Rights Act 2015, falls nicht anders vermerkt.

I. Begriff des Unternehmers und Verbrauchers

Beide Begriffe werden in enger Anlehnung an das britische Umsetzungsgesetz zur Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 wie folgt definiert (Section 2 Consumer Rights Act). Hier kann daher auf die bisherige Rechtslage verwiesen werden.

Section 2 Consumer Rights Act "Trader" means a person acting for purposes relating to that person's trade, business, craft or profession, whether acting personally or through another person acting in the trader's name or on the trader's behalf.

"Consumer" means an individual acting for purposes that are wholly or mainly outside that individual's trade, business, craft or profession.

II. Zustandekommen eines Vertrages

Hier folgt das neue Gesetz den bekannten etablierten britischen Regeln zum Vertragsrecht. So können Produktbeschreibungen des Onlinehändlers in seinem Onlineshop als Einladung zur Abgabe eines Kaufangebots gewertet werden. Es ist allerdings sinnvoll, dies in den AGB ausdrücklich darzulegen.

III. Gewährleistungshaftung des Händlers bei Verträgen über den Verkauf von Waren

Der Consumer Rights Act 2015 schafft für die Gewährleistungshaftung des Händlers bei Verkauf von Waren zwingendes Verbraucherschutzrecht, das durch AGB nicht abbedungen werden kann.

1. Bis zu welchem Zeitpunkt der Lieferung haftet der Händler für die Ware (Gefahrübergang)?

Hier folgt der Consumer Rights Act 2015 den Regeln der EU-Verbraucherrechterichtlinie 2011/83. Grundsätzlich haftet der Händler für die Ware bis zum Zeitpunkt der Inbesitznahme der Ware durch den Verbraucher oder durch eine Person, die der Verbraucher ermächtigt hat, die Ware zu empfangen. Eine Vorverlagerung des Gefahrübergangs findet statt, wenn der Händler die Ware an eine Transportperson übergeben hat, die durch den Verbraucher beauftragt wurde und wenn diese Transportperson nicht durch den Händler als Option für die Durchführung des Transports genannt wurde.

Section 29 Passing of risk

- (1) A sales contract is to be treated as including the following provisions as terms.*
- (2) The goods remain at the trader's risk until they come into the physical possession of-*
 - (a) the consumer, or*
 - (b) a person identified by the consumer to take possession of the goods.*
- (3) Subsection (2) does not apply if the goods are delivered to a carrier who-*
 - (a) is commissioned by the consumer to deliver the goods, and*
 - (b) is not a carrier the trader named as an option for the consumer.*
- (4) In that case the goods are at the consumer's risk on and after delivery to the carrier.*

2. Haftung für die mangelfreie Beschaffenheit der Ware (Section 9 ff.)

Die Ware muss von **befriedigender Qualität** sein. Nach dem Gesetzeswortlaut ist die Qualität befriedigend, wenn sie einen Standard erfüllt, den eine vernünftige Person als befriedigend empfindet unter Berücksichtigung von Kriterien wie Geeignetheit der Ware für den angegebenen Zweck, Aussehen, frei von kleineren Mängeln, Sicherheit und Haltbarkeit. Weiterhin sind Kriterien wie der Preis, die Beschreibung und die Bewerbung der Ware zu berücksichtigen.

Die Ware muss für den **genauen Zweck geeignet** sein, für den sie angepriesen sein.

Die Ware muss der angegebenen **Beschreibung oder dem Warenmuster** entsprechen.

Wenn Ware als Material eingebaut werden soll, muss der **Einbau korrekt** vollzogen werden, wenn der Einbau Teil des Vertrags sein

##3. Ansprüche des Verbrauchers gegen den Händler bei nicht mangelfreier Beschaffenheit der Ware##

a) kurzfristiger Rücktritt vom Vertrag (Section 20, 22)

Der Verbraucher kann innerhalb von 30 Tagen nach Empfang der Ware die Ware zurückweisen und vom Vertrag zurücktreten (sog. kurzfristiger Rücktritt vom Vertrag, "short-term right to reject). In diesem Fall muss der Händler dem Verbraucher den Kaufpreis erstatten. Der Verbraucher muss die Ware für die Rücknahme durch den Händler bereitstellen oder an den Händler zurücksenden, wenn dies vertraglich vereinbart ist.

Anmerkung: Die kostenpflichtige Rücksendung der mangelbehafteten Ware durch den Verbraucher sollte daher unbedingt in den AGB festgeschrieben werden.

Falls der Verbraucher innerhalb der 30-Tage Frist Reparatur oder Ersatz fordert, wird diese Frist unterbrochen, so dass der Verbraucher innerhalb der Restlaufzeit überprüfen kann, ob Reparatur oder Ersatzlieferung erfolgreich waren und er dann gegebenenfalls noch entscheiden kann, ob er von dem Recht eines kurzfristigen Rücktritts vom Vertrag Gebrauch machen will.

b) Reparatur oder Ersatzlieferung (Section 23)

Reparatur oder Ersatzlieferung sind die Ansprüche, auf die der Verbraucher (nach Ablauf der 30-Tage Frist) in erster Linie bestehen kann. Der Verbraucher kann auf diesem Wahlrecht zur Mängelbeseitigung (Reparatur oder Ersatzlieferung) nicht bestehen, wenn die verlangte Mängelbeseitigung entweder nicht möglich oder unverhältnismäßig ist. Die Mängelbeseitigung gilt als fehlgeschlagen, wenn nach dem ersten Reparaturversuch oder Versuch einer Ersatzlieferung die Ware nach wie vor nicht den notwendigen Anforderungen entspricht.

c) Kaufpreisminderung oder Rücktritt vom Vertrag (Section 24)

Wenn die Reparatur oder die Ersatzlieferung nicht möglich waren oder fehlgeschlagen sind oder nicht in einer angemessenen Zeit vollzogen wurden, kann der Verbraucher eine Minderung des Kaufpreises verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Verbraucher vom Vertrag zurücktritt, hat der Händler den Kaufpreis zu erstatten. Der Erstattungsbetrag kann gekürzt werden, wenn der Verbraucher die Ware benutzt hat. Eine derartige Kürzung des Erstattungsbetrages ist nicht möglich, wenn vom Rücktrittsrecht innerhalb von 6 Monaten nach Lieferung der Ware Gebrauch gemacht wurde.

d) Beweislastregel bei Mängelansprüchen des Verbrauchers

Falls der Verbraucher von den o.g. Mängelansprüchen Gebrauch macht, wird vermutet, dass der Mangel bei Lieferung der Ware bestanden hat, falls der Mangel innerhalb von 6 Monaten nach Lieferung entdeckt wurde. Nach Ablauf dieser Frist muss der Verbraucher beweisen, dass der Mangel der Ware bei Lieferung bestanden hatte.

e) Verjährung von Gewährleistungsansprüchen des Verbrauchers

Gewährleistungsansprüche verjähren in England und Wales 6 Jahre nach Lieferung der Ware, in Schottland 5 Jahre nach Lieferung der Ware. Diese sehr lange Verjährungsfrist gilt für Neuware und gebrauchte Ware gleichermaßen. Diese sehr lange Verjährungsfrist kann bei Verbraucherverträgen gemäß Section 47E Consumer Rights Act, dem britischen Gesetz über missbräuchliche Vertragsklauseln (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations (SI 1999/2083) und dem Limitation Act 1980 nicht vertraglich abgedungen werden.

IV. Gewährleistungshaftung des Händlers bei Verkauf von digitalen Inhalten

Der Consumer Rights Act 2015 deckt zum ersten Mal auch Verträge zwischen Händler und Verbraucher über digitale Inhalte im Unterschied zu Verträgen über Waren ab. Grundsätzlich gelten die gleichen Mängelhaftungsrechte bei mangelhaften digitalen Inhalten wie bei mangelhafter Ware.

1. Anwendungsbereich

Der Begriff "Digitale Inhalte" wurde erstmals durch die EU-Verbraucherrechterichtlinie 2011/81 eingeführt. Es handelt sich dabei nach der Verbraucherrichtlinie um "nicht auf einem körperlichen Datenträger befindliche Inhalte, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt" werden (Artikel 2 Nr. 11 der Verbraucherrichtlinie). Im Rahmen der Verbraucherrichtlinie spielt dieser Begriff aber nur für das Widerrufsrecht und für die Informationspflichten des Onlinehändlers eine Rolle. Der Begriff der digitalen Inhalte wird durch den Consumer Rights Act weiter gefasst. Nach der Legaldefinition Section 2 (9) des Consumer Rights Act sind digitale Inhalte Inhalte (Daten), die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden. Es wurde also auf die Einschränkung "nicht auf einem körperlichen Datenträger befindliche Inhalte" verzichtet. Unter dem Begriff digitale Inhalte lassen sich daher nach britischem Recht eine große Anzahl von Produkten aufzählen.

- Computerspiele
- Fernsehprogramme
- Filme
- Bücher
- Computer Software
- System-Software

Der Begriff digitale Inhalt ist vom Begriff Dienstleistung abzugrenzen. So ist die Bereitstellung eines Telefonvertrages kein digitaler Inhalt sondern beinhaltet eine Dienstleistung.

Der britische Gesetzgeber hatte bei der Regelung der Gewährleistungshaftung für digitale Inhalte zu berücksichtigen, dass der Händler hier oft in der Praxis eine Mischung von Waren, Dienstleistungen und digitalen Inhalten bereitstellt. Zum Beispiel werden bei einer CD die Bereitstellung der CD und die Auslieferung der Ware an die Adresse des Kunden geschuldet.

2. Haftung für die Mangelfreiheit der bereitgestellten digitalen Inhalte (section 42)

Für die Definition der Mangelfreiheit von digitalen Inhalten werden die Bestimmungen für die Mangelfreiheit von Waren herangezogen (section 34 ff). Digitale Inhalte müssen also von befriedigender Qualität sein, für den vorgesehenen Einsatz geeignet sein und dem beschriebenen Zweck entsprechen. Die dargestellten Kriterien für die Bewertung eines Mangels bei einer Ware sind hier heranzuziehen.

3. Ansprüche des Verbrauchers gegen den Händler bei nicht mangelfreier Beschaffenheit der bereitgestellten digitalen Inhalte

Vorbemerkung: Für Mängelansprüche des Verbrauchers bei mangelhafter Beschaffenheit von digitalen Inhalten stellt der Gesetzgeber dem Verbraucher anders als bei mangelbehafteten Waren nicht die Möglichkeit eines kurzfristigen Kündigungsrechts zur Verfügung

a) Reparatur oder Ersatzbereitstellung (Section 42)

Der Verbraucher kann entweder eine Reparatur oder eine Ersatzbereitstellung verlangen. Der Rechtsbehelf Reparatur kann nicht geltend gemacht werden, wenn eine Reparatur entweder unmöglich ist oder als unverhältnismäßig im Vergleich zu anderen Ansprüchen des Verbrauchers anzusehen ist. Der Händler hat in angemessener Zeit und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher Abhilfe zu schaffen.

b) Kaufpreisminderung (section 45)

Eine Kaufpreisminderung kommt nur in Frage, wenn durch Reparatur oder Ersatzbereitstellung keine Abhilfe erfolgt oder diese Abhilfe nicht in angemessener Zeit und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher durchgeführt wurde. Die Erstattung des Differenzbetrages zum vollen Kaufpreis muss durch den Händler ohne schuldhaftes Verzögern erfolgen. Die Kaufpreisminderung muss angemessen sein und kann in Ausnahmefällen dem vollen Kaufpreis entsprechen.

c) andere Gewährleistungsansprüche des Verbrauchers

Wenn durch Reparatur oder Ersatzbereitstellung keine Abhilfe geschaffen werden kann, kann der Verbraucher auch vom Vertrag zurücktreten und Rückerstattung des Kaufpreises verlangen.

4. Mangelfolgeschäden, die durch die Bereitstellung schadhafter digitaler Inhalte verursacht werden (section 46)

Wenn durch die Bereitstellung schadhafter digitaler Inhalte Schäden (z. B. an der Software des Verbrauchers) verursacht wurden, dann kann der Verbraucher entweder eine Beseitigung des entstandenen Schadens oder eine Entschädigung verlangen. Der Händler muss den Schaden in angemessener Zeit ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher beseitigen.

5. Verjährung von Gewährleistungsansprüchen des Verbrauchers

Gewährleistungsansprüche verjähren in England, Wales und Nordirland 6 Jahre nach Lieferung der Ware (Limitation Act 1980), in Schottland 5 Jahre nach Lieferung der Ware (Prescription and Limitation (Scotland) Act). Diese sehr lange Verjährungsfrist gilt für Neuware und gebrauchte Ware gleichermaßen. Diese sehr lange Verjährungsfrist kann bei Verbraucherverträgen gemäß Section 47E Consumer Rights Act, britisches Gesetz über missbräuchliche Vertragsklauseln (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations (SI 1999/2083) und dem Limitation Act 1980 nicht vertraglich abgedungen werden. Section 47 (8), (9) stellt klar, dass diese Frist auch für Mangelfolgeschäden gelten, die durch die Bereitstellung digitaler Inhalte verursacht wurden.

6. Sonderproblem der Gewährleistungshaftung bei einem gemischten Vertrag (digitale Inhalte, Waren und Dienstleistungselemente)

Werden digitale Inhalte, Waren und Dienstleistungen geschuldet (gemischter Vertrag, so haftet der Händler im Gewährleistungsfall nach Gewährleistungsregeln für Waren.

V. Gewährleistungshaftung des Händlers bei Erbringung von Dienstleistungen

Der Consumer Rights Act 2015 regelt nicht nur Gewährleistungsfragen bei Waren oder digitalen Inhalten. Er regelt auch, welche Standards der Verbraucher bei Dienstleistungen erwarten kann und über welche Rechtsbehelfe er verfügt sind, wenn diese Standards nicht eingehalten werden.

1. Anwendungsbereich (section 48)

Der Consumer Rights Act 2015 gilt für alle Dienstleistungen, die ein Händler einem Verbraucher anbietet. Ausgenommen sind Arbeits- oder Ausbildungsverträge.

2. Welche Standards kann der Verbraucher bei einer Dienstleistung erwarten?

Die Dienstleistung muss mit angemessener Sorgfalt und Sachkunde erbracht werden. Das heißt, der Händler muss mindestens den Standard erfüllen, den eine vernünftige und kompetente Person in diesem Beruf oder Branche anwenden würde. Das Gesetz verlangt nicht, dass ein bestimmtes Resultat erbracht wird. Es ist allerdings ratsam, in den AGB zu regeln, ob ein bestimmtes Resultat erbracht werden soll und wer das Risiko trägt, falls dieses Resultat nicht erzielt worden ist. Informationen des Händlers einschließlich Zusagen über die Zeitdauer der Dienstleistung sind binden, wenn der Verbraucher darauf vertrauen durfte. Die Dienstleistung muss grundsätzlich für einen angemessenen Preis erbracht werden. Die Dienstleistung muss in einem angemessenen Zeitraum erbracht werden.

3. Rechtsbehelfe des Verbrauchers

Vorbemerkung: Die fehlerhafte Erbringung einer Dienstleistung berechtigt den Verbraucher grundsätzlich nicht zur Ersatzvornahme durch einen Dritten auf Kosten des Händlers. Falls das Ergebnis der Dienstleistung nicht ausdrücklich vereinbart war, hat der Verbraucher keinerlei Rechtsbehelfe gegen den Händler, wenn das von ihm erwartete Ergebnis nicht eingetreten ist. Rechtsbehelfe des Verbrauchers gegen den Verbraucher sind auch ausgeschlossen, falls die Fehlerhaftigkeit der Dienstleistung auf Umstände zurückzuführen sind, die der Verbraucher zu vertreten hat, beispielsweise: Der Verbraucher verlangt von dem Händler gegen dessen ausdrücklichen Rat, bestimmte ungeeignete Materialien zu benutzen.

a) Erneute Erbringung der Dienstleistung

Dieser Rechtsbehelf des Verbrauchers ist dann gegeben, wenn der Händler die Dienstleistung nicht mit angemessener Sorgfalt und Sachkunde erbracht hat. Er kann dann von dem Händler verlangen, dass er die Dienstleistung ohne Kosten erneut erbringt.

b) Preisminderung

Der Verbraucher kann eine Preisminderung verlangen, wenn die erneute Erbringung der Dienstleistung nicht möglich oder unverhältnismäßig ist. Der Umfang der Preisminderung hängt von der Schwere der Vertragsverletzung ab und kann sich bis auf 100% des Preises belaufen.

c) Mängelfolgeschäden (section 65)

Falls der Händler eine fehlerhafte Dienstleistung erbringt und wenn auf Grund dieser Fehlerhaftigkeit ein Schaden (Personenschaden, Vermögensschaden) bei dem Verbraucher verursacht wird, so haftet der Händler für diesen Schaden auch bei Fahrlässigkeit. Die Fahrlässigkeit bemisst sich nach dem Maßstab der angemessenen Sorgfalt und Sachkunde. Dies gilt auch, wenn der Schaden bei einer dritten Person verursacht wurde.

d) Sonderproblem der Behandlung von gemischten Verträgen (Dienstleistung und Kauf einer Ware)

Bei gemischten Verträgen gelten die Gewährleistungsregeln für den Kauf von Waren

e) Verjährung von Gewährleistungsansprüchen des Verbrauchers

Rechtsbehelfe des Verbrauchers können bis zu 6 Jahren nach Vertragsverletzung geltend gemacht werden (s. bereits. oben).

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt