

Ist die Verbraucherrechte-Richtlinie „fit“ für KMU?

Univ.-Prof. Dr. Brigitta Zöchling-Jud
Universität Wien, Institut für Zivilrecht

EU-Verbraucherschutz „quo vadis“?
Wo drückt die Unternehmer der Schuh?
11. Dezember 2017

Verbraucherrechte-Richtlinie

- RL 2011/83/EU vom 25. 10. 2011
- Umsetzungsfrist: 13. 12. 2013, für Verträge ab 13. 6. 2014
 - Österreich: FAGG (BGBl I 22/2014 idF BGBl I 83/2015) und KSchG
- Art 30 Verbraucherrechte-RL: Überprüfung der RL und Bericht der Europäischen Kommission (bis 13. 12. 2016)
- Bericht der Europäischen Kommission vom 23. 5. 2017
 - COM(2017) 259 final
 - SWD(2017) 170 final

Rechtspolitische Vorbemerkung

- Verbraucherrechte-RL hat unstrittig zu einer starken Erhöhung des Verbraucherschutzniveaus in Mitgliedsstaaten geführt.
- Steigerung der Online-Käufe zwischen 2012 und 2016 (Eurostat)
- Steigerung des Verbrauchervertrauens (Eurobarometer-Umfrage)
- Kostensteigerung für Verbraucher?
- Auswirkungen auf nationalen Handel, insbesondere für KMU?
- Rechtspolitische Grundsatzfrage: Mehr Verbraucherschutz versus mehr unternehmerische Freiheit
- Rechtspolitische Detailfragen: Welche Punkte sollten bei einer Überarbeitung der Verbraucherrechte-RL besonders berücksichtigt werden?

Zentrale Anliegen (insbesondere aus Sicht der KMU)

- Rechtssicherheit und Rechtsklarheit
- Rechtsvereinfachung
- Praktikable Lösungen
- Erörterung am Beispiel folgender Regelungen
 - Informationspflichten
 - Gemischte Verträge
 - Gratisleistung
 - Wertersatz
 - Digitale Inhalte

Informationspflichten

- Umfassende (vorvertragliche) Informationspflichten über
 - finanzielle Belastung des Verbrauchers
 - Leistungspflicht des Unternehmers
 - Identität und Kontaktdaten
 - Bindung des Verbrauchers (einschließlich Widerrufsrecht)
- Zahlreiche Differenzierungen
 - Inhaltlich zwischen FAV und AGV (Art 6) und sonstigen Verbrauchergeschäften (Art 5)

Informationspflichten

- Art der Informationserteilung zwischen AGV (Art 7) und FAV (Art 8), weitere Differenzierungen innerhalb der AGV (für Handwerkerverträge) und der FAV (für elektronische geschlossene Verträge)
- Differenzierungen hängen teilweise von ausdrücklicher Zustimmung/Verlangen des Verbrauchers ab (Beweispflicht beim Unternehmer)
- Zusätzlich: Vertragsdokument
- Verletzung der Informationspflichten in der RL selbst sanktioniert, insbesondere durch
 - Verlängerung der Widerrufsfrist
 - Verlust des Entgeltsanspruchs des Unternehmers

Informationspflichten – Allgemeine Überlegungen

- „*information overload*“ – grundsätzliches Problem im Europäischen Verbraucherschutzrecht
- EK anerkennt Erfordernis der Vereinfachung der Informationspflichten – Blickwinkel moderne Kommunikationsmittel
- Inhaltliche Vereinfachung erforderlich
- Überlegung: Europäisches Standardinformationsformular mit einheitlicher Widerrufsbelehrung
 - auch im Interesse der Verbraucher (Vergleichbarkeit)
 - Vorbilder
 - Musterwiderrufsformular
 - Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite / Wohnimmobilienkredite

Informationspflichten – Detailüberlegungen

- Buttonlösung – Art 8 Abs 2 Verbraucherrechte-RL
 - „zahlungspflichtig bestellen“
 - Verpflichtung des Unternehmers, den Verbraucher klar und in hervorgehobener Weise unmittelbar vor seiner Bestellung auf die in Art 6 Abs 1 lit a, e, o, p genannten Informationen hinzuweisen
 - va bei lit a (wesentliche Eigenschaften der Ware) strittig, wie detailliert Informationen nochmals zu erteilen sind
 - Berücksichtigung der Vorschläge für eine RL über digitale Inhalte und die neue Verbrauchsgüterkauf-RL – weitere Buttonlösung
 - Klarstellung durch Europäischen Gesetzgeber gefordert

Informationspflichten – Detailüberlegungen

- Informationspflichten über das Widerrufsrecht (Art 6 Abs 1 lit h bis k)
 - im Fall des Bestehens des Widerrufsrechts über Bedingungen, Fristen und Verfahren zur Ausübung
 - uU über Rücksendekosten
 - uU über Verpflichtung, angemessenen Betrag nach Art 14 Abs 3 zu zahlen
 - aber auch über Nichtbestehen des Widerrufsrechts nach Art 16 bzw über Umstände, unter denen Widerrufsrecht verloren geht
- Überlegung: Keine Belehrung über Nichtbestehen des Widerrufsrechts

Gemischte Verträge

- Verbraucherrechte-RL umfasst
 - Kaufverträge, Art 2 Z 5 (gleichgestellt: Verträge über „verkörperte“ digitale Inhalte)
 - Dienstleistungsverträge, Art 2 Z 6
 - Verträge über „unkörperliche“ digitale Inhalte
 - leitungsgebundene Bezugsverträge (Strom, Wasser, Gas, Fernwärme)
- Richtige Einordnung wichtig, zB für Beginn des Fristenlaufs für Widerrufsrecht und Rechtsfolgen (einschließlich Informationspflichten darüber)

Gemischte Verträge

- Beispiele
 - Bestattungsunternehmer, der sowohl verschiedene Dienstleistungen (Organisation der Trauerfeier, Parte usw) erbringt als auch Sachen verkauft (Sarg) – VfGH
 - Landschaftsgärtner, der Planung macht, Pflanzen verkauft und Pflanzarbeiten durchführt
 - Handwerker, der Trockenbaumauer liefert und einbaut
- Art 2 Z 5: im Zweifel Kaufvertrag – zu wenig, weil hM auf Hauptzweck abstellt
- Klarstellung durch Europäischen Gesetzgeber – verschiedene Verträge mit verschiedenem Regime?

Problem der Gratisleistung

- Verschiedene Konstellationen denkbar, in denen der Verbraucher die Leistung des Unternehmers letztlich „gratis“ behalten darf
- Sanktion für die Verletzung einer vorvertraglichen Informationspflicht führt zum Verlust des Entgelts
- Beispiele
 - Art 14 Abs 4: für Dienstleistungen, Bezugsverträge und Verträge über „unkörperliche“ digitale Inhalte – (anteilige) Zahlungspflicht des Verbrauchers besteht nur, wenn

Problem der Gratisleistung

- ausdrückliches Verlangen, mit Leistungserbringung vor Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen
- Informationspflicht des Unternehmers über Widerrufsrecht (Verlust) und (anteilige) Zahlungspflicht
- Verletzt Unternehmer Informationspflicht und/oder fehlt es am ausdrücklichen Verlangen des Verbrauchers, mit Leistungserbringung sofort zu beginnen, kann Verbraucher (uU) nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung in der verlängerten Widerrufsfrist (12 Monate + 14 Tage) zurücktreten, ohne ein Entgelt zahlen zu müssen
- Verträgen über „unkörperliche“ digitale Inhalte: sofern Widerrufsrecht, keine Zahlungspflicht – Ausschluss des Widerrufsrechts von strengen Voraussetzungen abhängig (Art 14 Abs 4 lit b)

Problem der Gratisleistung

- Verhältnismäßige Rechtsfolge (Sanktion) für Verletzung von Informationspflicht – Grundrechtswidrigkeit?
- VfGH 12. 10. 2017 – G 52/2016-18
 - keine Verletzung des Rechts auf Unverletzlichkeit des Eigentum
 - keine Verletzung der Freiheit der Erwerbsbetätigung
 - kein Verstoß gegen Sachlichkeitsgebot
 - kein Verstoß gegen Bestimmtheitsgebot (iZm gemischten Verträgen)
 - keine Vorlage an den EuGH
- Handlungsbedarf des Europäischen Gesetzgebers

Anteiliges Entgelt

- Art 14 Abs 3: Pflicht des Verbrauchers, anteiliges Entgelt zu zahlen, wenn mit Leistungserbringung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wurde, sofern ausdrückliches Verlangen des Verbrauchers und entsprechende Informationspflicht
 - Problem: Berechnung des geschuldeten Betrages, Bereicherung oder anteiliges Entgelt?

Wertersatz für Prüfung der Ware

- Art 14 Abs 2: Haftung des Verbrauchers für Wertverlust der Ware, wenn dieser auf einen zur Prüfung der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist
 - Probleme
 - Berechnung
 - bloßes Ausprobieren verursacht bereits Wertverlust
 - kein Wertersatz, wenn keine Information über Widerrufsrecht – Gratisleistung
 - Art 13 Abs 3: Verpflichtung des Unternehmers, Kaufpreis zurückzuerstatten, wenn Verbraucher Nachweis der Rücksendung erbracht hat – kein Zurückbehaltungsrecht für Wertersatz

Wertersatz für Prüfung der Ware

- Überlegungen
 - Verlust des Widerrufsrechts, wenn Ware mehr als geprüft wurde
 - Zurückbehaltungsrecht des Unternehmers, bis er Ware zurückerhalten hat
 - Bloßes Ausprobieren im (zulässigen) Umfang verursacht bereits (vollständigen) Wertverlust – Problem besteht vor allem bei geringfügigen Geschäften (zB Nagellack) – Ausnahme für FAV unter einer Bagatellgrenze?

Digitale Inhalte

- Anwendungsbereich der Verbraucherrechte-RL auf „Gratisleistungen“?
- Grundsatzfrage, die aber bei digitalen Inhalten besonders virulent ist („Daten als Gegenleistung“)
- Vorschlag für eine RL über digitale Inhalte
- Klarstellungsbedarf durch Europäischen Gesetzgeber

Zusammenfassende Überlegungen

- Aufgezeigte Probleme könnten bei einer Überarbeitung der Verbraucherrechte-RL durch folgende Maßnahmen gelöst werden
 - Europäisches Standardinformationsformular
 - Klarstellung (und Abstimmung mit den RL-Vorschlägen über digitale Inhalte und den Verbrauchsgüterkauf) iZm „Buttonlösung“
 - Ausweitung/Erleichterungen der Ausschlussgründe für Widerrufsrecht
 - kein Widerrufsrecht bei Dienstleistungen, sobald mit Ausführung der Dienstleistung bereits begonnen wurde
 - kein Widerrufsrecht, wenn Ware mehr als probiert wurde
 - kein Widerrufsrecht bei unkörperlichen digitalen Inhalten, sofern Leistung bereits erbracht (Voraussetzungen zu streng)
 - Bagatellgrenze für FAV?
 - Ausnahme für vom Verbraucher angebahnte AGV?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Univ.-Prof. Dr. Brigitta Zöchling-Jud
Institut für Zivilrecht
Schottenbastei 10-16
1010 Wien
+43 1 4277 34810
brigitta.zoechling-jud@univie.ac.at