



Neue Verbraucherrechterichtlinie: Stärkung der Verbraucher

Die Europäische Kommission hat im Herbst 2008 einen Vorschlag für eine neue **Verbraucherrechterichtlinie** vorgestellt, mit dem die vier existierenden Richtlinien über **Haustürgeschäfte** (RL 1985/577/EWG), **unfaire Geschäftsbedingungen** (RL 1993/13/EWG), **Fernabsatzgeschäfte** (RL 1997/7/EG) und den **Verbrauchsgüterkauf** (RL 1999/44/EG) zusammengefasst und reformiert werden sollen.

Ziel der Richtlinie ist es, **Rechtssicherheit bei grenzüberschreitenden Geschäften**, etwa im Internet herzustellen. Die bestehenden Richtlinien enthalten Mindestvorschriften für Rechte der Verbraucher, die von vielen Mitgliedstaaten aber erweitert wurden. Daher existiert derzeit kein einheitliches europäisches Verbraucherrecht, sondern im Wesentlichen ein **Flickenteppich aus 27 unterschiedlichen nationalen Einzelregelungen**. Es herrscht ein verbraucherrechtlich fragmentiertes und kostspieliges Geschäftsumfeld in Europa zum Nachteil der Verbraucher und der Unternehmer.

Hintergrund

Nicht einmal jeder **dritte EU-Bürger hat 2009 Einkäufe** jenseits der Grenze getätigt. Obwohl 150 Millionen Konsumenten im Internet einkaufen, kauft **nur jeder fünfte** davon im europäischen Ausland ein. Bei einer verdeckten Studie der Europäischen Kommission wurden **60 %** aller **Online-Test-Bestellungen** von Produkten des täglichen Bedarfs von den Unternehmen abgelehnt, wenn die Bestellung aus einem anderen Land kam. So war es Kunden beispielsweise nicht möglich, das Online-Bestellformular auszufüllen, da ihr Heimatland nicht in der vom Hersteller vorgegebenen Länderliste auftauchte. In einigen Fällen verweigerte das Unternehmen generell, Ware ins Ausland zu versenden.

Diese Beispiele machen deutlich, dass die Möglichkeiten des gemeinsamen EU-Binnenmarktes derzeit nicht ausgeschöpft werden, weil Unternehmen und Verbraucher wegen der **unterschiedlichen nationalen Verbraucherschutzvorschriften** häufig davor zurückschrecken, grenzüberschreitende Geschäfte zu tätigen. Daher strebt die neue Richtlinie an, den Verbraucherschutz in Europa weiter zu vereinheitlichen.

Der Richtlinienentwurf schreibt vor, dass die **Mitgliedstaaten keine schärferen Verbraucherschutzvorschriften** als in der Richtlinie vorgegeben treffen dürfen. Anstelle von Mindeststandards soll jetzt eine **europaweite Vollharmonisierung** der Vorschriften treten. Dies ist grundsätzlich ein Schritt in die richtige Richtung. Es stellt sich jedoch die Frage, welches Schutzniveau europaweit dann gelten soll: Das größtmögliche, der kleinste gemeinsame Nenner oder eine Lösung dazwischen?

Das Dilemma ist, dass bei einer Zwischenlösung zwangsläufig zumindest einzelne, besonders **hohe Schutzrechte in einzelnen Ländern** abgesenkt werden würden. So ließen sich vermutlich verschiedene, in lediglich einzelnen Ländern geltende Verbraucherrechte kaum europaweit durchsetzen.

Das **britische Recht** kennt zum Beispiel traditionell ein „**right to reject**“. Danach hat der Verbraucher ein Recht auf Rückabwicklung des Kaufvertrages, ohne dass der Verkäufer zunächst zur Reparatur oder Neulieferung berechtigt ist, wenn sich die Ware binnen weniger Wochen nach dem Kauf als fehlerhaft erwiesen hat. In **Frankreich** gilt das „**vices cachés**“, ein Gewährleistungsrecht, das sich bei versteckten Mängeln, die sich später zeigen, gegebenenfalls noch über 5-10 Jahre erstrecken kann. In **Irland** haftet der Gewerbetreibende generell **sechs Jahre für Mängel** an Waren, in **Finnland** gibt es hierfür hingegen keine generelle Regel, hier richtet sich die Haftungsdauer nach der jeweiligen Lebensdauer des betreffenden Produkts.

Diskussion im EU-Parlament

Die Abgeordneten des Europäischen Parlaments sind nicht bereit, ein niedrigeres Verbraucherschutzniveau als das bestehende zu akzeptieren. Daher schlägt der Berichterstatter des EU-Parlaments, der baden-württembergische **CDU-Kollege Andreas Schwab**, eine **gezielte vollständige Harmonisierung** vor. Er strebt eine **EU-weite Vereinheitlichung** an, die auf **bestimmte Aspekte der Vertragsgestaltung** beschränkt ist, bei gleichzeitiger **Wahrung** eines **hohen Verbraucherschutzniveaus**. Bestimmte Teilbereiche des Verbraucherrechts, bei denen in den Mitgliedstaaten bereits ein ähnliches System existiert, können relativ problemlos harmonisiert werden. Beispielsweise existiert in allen Mitgliedstaaten ein im Grundsatz vergleichbares Widerrufsrecht des Verbrauchers bei Online-Bestellungen und Haustürgeschäften. Dabei achtet das Parlament sehr genau darauf, dass durch die harmonisierten Regelungen das Schutzniveau im Vergleich zu dem heute bestehenden Niveau nicht sinkt. In anderen Bereichen des Verbraucherrechts belässt man es bei **Mindestgarantien** und gibt den **Mitgliedstaaten** die **Möglichkeit**, darüber hinaus zu gehen und **weitergehende Verbraucherrechte** zu erlassen. Hier liegen die nationalen Systeme zu weit auseinander, als dass eine Einigung auf gemeinsame Regelungen bis auf Weiteres möglich erscheint.

Eine weitgehende **Harmonisierung** soll nach dem Vorschlag des Berichterstatters vor allem bei den **Informationen für die Verbraucher** und dem Widerrufsrecht bei allen **Fernabsatz-** und so genannten **Haustürverträgen** („außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen“) erfolgen. Bei anderen Geschäften und Verträgen soll es bei Mindestgarantien bleiben. Dazu schlägt der Berichterstatter die **Zusammenlegung der Kapitel II (Verbraucherinformationen) und III (Widerrufsrecht)** vor.

Derzeit laufen die Verhandlungen zwischen den Fraktionen über mögliche **Kompromisse**, wobei das Problem der **Voll- oder Mindeststandardharmonisierung** der Hauptstreitpunkt ist. Während sich die **Europäische Volkspartei** mit dem Berichterstatter Andreas Schwab mehrheitlich für den Grundsatz der **Vollharmonisierung** mit der **Ausnahme** der **Mindeststandardharmonisierung** ausspricht, bevorzugen die Sozialisten und Grünen im Parlament die umgekehrte Reihenfolge dieses Regel-Ausnahmen-Verhältnisses.

Die **Mitgliedstaaten** verhandeln im **Rat** die Richtlinie parallel zum Parlament. Dabei stehen die Mitgliedstaaten ebenfalls vor der Frage, welchen Grad der Harmonisierung man EU-weit anstreben soll. Es zeichnet sich bislang ab, dass es keine Mehrheit für verschiedene Änderungen an den **Kapiteln IV (Verbraucherrechte in Bezug auf Kaufverträge)** und **Kapitel V (Vertragsklauseln)** im Rat gibt. Der Ministerrat hat daher vorgeschlagen, die **Kapitel IV und V** ersatzlos zu **streichen**, da man sich im Rat in diesem Bereich nicht auf eine Verbesserung im Vergleich zur bestehenden Gesetzeslage einigen werde. Eine offizielle Position des Rates existiert aber bislang noch nicht.

Sonderproblem Vertragsfallen im Internet

Ein besonderes Problem ist in den vergangenen Jahren häufig durch so genannte **Vertragsfallen im Internet** aufgetreten. Zahlreiche Internetseiten werden so gestaltet, dass der Verbraucher durch ein **vordergründig kostenloses Angebot** zur Abgabe einer entgeltlichen Bestellung veranlasst werden soll. Obwohl nach derzeitiger Rechtslage durch die meisten solcher Vertragsfallen kein wirksamer Vertragsschluss zustande kommt oder ein Vertragsschluss zumindest anfechtbar oder widerruflich wäre, gelingt es den Unternehmen oftmals, ihre unberechtigten Forderungen durchzusetzen.

Ich setze mich für die Bekämpfung dieses unlauteren Geschäftsmodells ein. Mittels einer so genannten „**Button-Lösung**“ wird ein präventiver Schutz schon beim Vertragsschluss erreicht. Die Button-Lösung beinhaltet, dass ein Vertrag nur wirksam wird, wenn Verbraucher über die **Entgeltlichkeit der angebotenen Leistung informiert** wird und der Erhalt der Information über eine **gesonderte Schaltfläche („Button“)** bestätigt wird. Ich habe entsprechende **Änderungen** an der Richtlinie vorschlagen und die **Unterstützung des Berichterstatters Schwab** gewonnen. Dem Vernehmen nach ist auch der **Rat** der Einführung einer Button-Lösung **aufgeschlossen**.

Sonderproblem Telefonwarteschleifen

Unternehmen verlagern ihre Kunden- und Beschwerdedienste zunehmend auf **Call-Center**. Viele dieser telefonischen **Service- oder Kundendienste** wie die **0180-Nummern (Telefon-Hotlines)** sind kostenpflichtig. Kostenpflichtig sind auch die teilweise sehr langen **Wartezeiten**, wenn bis zum Erreichen eines kompetenten Ansprechpartners die telefonische Verbindung mehrere Minuten gehalten werden muss („**Warteschleifen**“). Ich setze mich dafür ein, dass **Erreichbarkeit** als **vertragliche Nebenpflicht** gesetzlich verankert wird. Dann darf für diese telefonische Erreichbarkeit während einer **bestehenden Vertragsbeziehung** (Telefonvertrag, Zeitschriftenabonnement) oder während der Dauer der Gewährleistungsrechte (Warenkauf) **keine zusätzlichen Entgelte** neben den gewöhnlichen Telefonkosten verlangt werden. Dieser Vorschlag für Fortschritt im **Verbraucherschutz** trifft im **Europäischen Parlament** auf **positive Resonanz**, der **Rat** hat sich dazu noch nicht geäußert.

Ausblick

Die **Diskussionen** auf europäischer Ebene über umfassende Änderungen am Textentwurf der Kommission sind in **vollem Gange**. Nach monatelangen Verhandlungen mit dem Ministerrat hat das **Europäische Parlament** am **24. März 2011** in Straßburg über eine Vielzahl von Änderungsanträgen abgestimmt. Meine Änderungsanträge zur „Button-Lösung“ und der Abzocke bei Telefonwarteschleifen haben eine Mehrheit gefunden.

Im Vorfeld der Abstimmung war es **nicht gelungen**, einen **Kompromiss** mit den nationalen **Verbraucherschutzministern** zu erzielen. **Hauptstreitpunkt** war vor allem die Frage, wie viele Bereiche einer **Vollharmonisierung** unterzogen und bei welchen Punkten lediglich **Mindeststandards** gesetzt werden sollten. Nachdem das Parlament in der **Abstimmung** seine **Position** mit großer Mehrheit deutlich gemacht hat, werden die nächsten Wochen zeigen, ob es gemeinsam gelingt, mit dem Rat eine Lösung zu finden, die den **Verbraucherschutz auf sehr hohem Niveau** gewährleistet und gleichzeitig die **Fragmentierung des geltenden Verbraucherschutzrechtes** und die damit verbundene **Rechtsunsicherheit** überwindet.