

eCommerce

Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie (VRRL) zum 13. Juni 2014

- Manuela Finger, LL.M. -

8. Juli 2014

Gliederung

- I. Einführung
- II. Wesentliche Änderungen
- III. Ausgewählte Problemkreise
- IV. Konkrete Schritte
- V. Ausblick: Neue Abmahnwelle?

I. Einführung



Grundlagen



- Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU: Mischung aus Vollharmonisierung und Teilharmonisierung mit Öffnungsklauseln
- Gesetz zur Änderung des BGB zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr („Buttonlösung“) in Kraft seit 1. August 2012
- **Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung in Kraft am 13. Juni 2014**
- Änderungen insbesondere der §§ 312 ff BGB und der Informationspflichten nach EGBGB, daneben UWG und PAngV (Angleichung der Informationspflichten)

Überblick



- **Anwendungsbereich:** B2C - Verbraucherverträge
 - **Stationärer Handel**
 - Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge
- **Informationspflichten**
 - Weithin gleiche Informationspflichten für Fernabsatz und stationären Handel
 - Für stationären Handel sind Informationspflichten in Art. 246 EGBGB normiert
 - Informationspflichten müssen u.a. situationsangepasst erfüllt werden
→ eCommerce : u.a. Displaygröße von Endgeräten beachten
 - Information über Liefertermin und Lieferbedingungen
 - Information über gesetzliche Mängelgewährleistung

Überblick



- **Widerrufsrecht**
 - Neue Muster-Widerrufsbelehrung
 - Widerrufsformular
- **Zahlkartenzuschläge** nur begrenzt möglich
- Mehrwertdiensternummer nur eingeschränkt zulässig
- **Digitale Inhalte**

II. Wesentliche Änderungen



Wesentliche Änderungen



Stichtag: 13. Juni 2014

- Neues Widerrufsrecht
- Neue Widerrufsformulare
- Neue Regelungen zur Bezahlung
- Neue vorvertragliche Informationspflichten
- Neue Regelungen zu digitalen Inhalten
- Neue Bereichsausnahmen

Widerrufsrecht



- Künftig in der gesamten EU **einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen**
- Frist beginnt grundsätzlich mit Vertragsschluss, § 355 Abs. 2 S. 2 BGB, und nur, wenn richtig über das bestehende Widerrufsrecht informiert worden ist
- Zu beachten:
 - neue einheitliche Widerrufsformulare
 - höhere Anforderungen an die vor- und nachvertraglichen Informationspflichten
 - wurde richtig über die vorvertraglichen Informationspflichten belehrt und dann die Anforderungen an die nachvertraglichen Informationspflichten nicht eingehalten, liegt keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung
 - benennt Verbraucher einen „Dritten“ benennt, bei dem die Ware abgegeben werden kann, setzt der Empfang der Ware bei dem Dritten den Beginn der Widerrufsfrist in Gang
 - Neu: Folgen des widerrufenen Fernabsatzvertrages.
 - Versandkosten, Umgang mit Ware, die „abgenutzt“ ist

Widerrufsfrist



- **Dauer der Widerrufsfrist, § 355 Abs. 2 BGB**

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt mit Vertragsschluss, soweit nichts anderes bestimmt ist.

- **Beginn der Widerrufsfrist, § 356 Abs. 3 S. 1 BGB**

Die Widerrufsfrist beginnt nicht, bevor der Unternehmer den Verbraucher entsprechend den Anforderungen des Artikels 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 oder des Artikels 246b § 2 Absatz 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche unterrichtet hat.

- **Kein „unendliches“ Widerrufsrecht mehr, § 356 Abs. 3 S. 2 BGB**

Das Widerrufsrecht erlischt spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem in Absatz 2 oder § 355 Absatz 2 Satz 2 genannten Zeitpunkt

Widerrufsrecht



- Nachvertragliche Verpflichtung, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, auf einem „dauerhaften Datenträger“ zur Verfügung zu stellen, § 312 f Abs. 2 BGB
- „dauerhaften Datenträger“ → § 126 b BGB

„Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das

*1. es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, **und***

2. geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben.“

Widerrufsrecht



- „dauerhafter“ Datenträger

Beispiel:

**Papier, E-Mail, Fax, CD-Rom,
USB-Stick**

Gegenbeispiel:

**Link auf die Website des
Unternehmers**

- Zum Begriff „angemessener Zeitraum“:
Im Zweifel bis zum Ablauf der Gewährleistungsrechte, in der Regel also zwei Jahre

Neue Muster-Widerrufsbelehrungen und Widerrufsformular



- Die Anlagen 1 – 3 des EGBGB sind neu.
- Anlage 1: Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen
- Anlage 2: Muster für das Widerrufsformular
- Anlage 3: Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen

Bezahlung



- § 312 a Abs. 3 S. 1 BGB – zusätzliche Entgelte können nur „ausdrücklich“ vereinbart werden
 - Auch Bearbeitungs-/Verwaltungsentgelte
 - eCommerce: Verbot der Voreinstellung
- § 312 a Abs. 4 BGB – Zahlkartenzuschlag für bestimmtes Zahlungsmittel unzulässig, wenn
 - kein anderes gängiges und zumutbares unentgeltliches Zahlungsmittel zur Verfügung steht, oder
 - Entgelt die Kosten übersteigt, die der Unternehmer tatsächlich hat.
- Verstoß gegen diese Vorschriften lässt Vertrag im Übrigen unberührt, § 312 a Abs. 6 BGB.

Informationspflichten



- Zusätzliche Informationspflichten, insbesondere
 - Liefertermin und Lieferbedingungen
 - Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechts
 - Digitale Inhalte
- Situationsangepasste Darstellung bei Fernabsatz, § 246a Abs. 3 EGBGB
 - die wichtigen Vertragsdetails müssen **klar und in verständlicher** Weise dargestellt werden

Informationspflichten – Formale Anforderungen



Darstellungsbeispiel Display eines Desktop Computers

→ Empfehlungen der
Kommission zum Umgang
mit der VRRL

A set of icons to illustrate
the relevant information categories

Provider Trader name

Functionality

Language	Internet connection
Duration	Geographical restrictions
File type	Updates
Size	Tracking
Access type	Resolution
Access conditions	

Interoperability

Hardware and Software

Price

Price

Optional costs

Contract

Contract duration

Termination

Right of withdrawal

Example: Desktop environment

Information provided clearly
and prominently on the same page
where the consumer places his/her
order.

Review Your Purchase Cancel Purchase X

Good choice! You have selected:

Jadore
La Vie En Rose

€ Price: 0,99 €

Language: English

Duration: 3:51 min.

File type: MP3

Size: 3MB

Access type: downloading

Access conditions: intended private use; no copies or reproductions allowed

Geographical restrictions: can be downloaded in Germany, France, United Kingdom, Denmark

Hardware and software: no specific hardware necessary; any music player with MP3 support

Confirm Purchase

Informationspflichten – Formale Anforderungen



Darstellungsbeispiel

Display eines Smartphones

→ Empfehlungen der Kommission zum Umgang mit der VRRL

Example: Smartphone environment

Information is accessible on an additional page together with the button that allows conclusion of the contract.

1 Click on "buy" → 2 Extra screen → 3 Specific information displayed

	Main characteristics
	Trader
	Price
	Language
	File type
	Size
	Access type
	Access conditions

can be downloaded to up to 5 devices registered by this user within the next 6 months

Example: Music song for download

1. Main characteristics:		"Shoo-be-doo", Song 9 of the Album 'La Vie en Rose' by The Fabric Softeners
2. Total price:		0,99 €
3a. Functionality		Language: English
		Duration: 3:51 min.
		File type: MP3
		Size: 2MB
		Access type: downloading
3b. Interoperability:		Access conditions: unlimited private use; no copies or reproductions allowed
		Geographical restrictions: can be downloaded in Germany, France, United Kingdom, Denmark
3b. Interoperability:		Hardware and software: no specific hardware necessary, any music player with MP3 support

Informationspflichten – Formale Anforderungen



Beispiel
Video on demand
Abo-Services
 → Empfehlungen der
 Kommission zum
 Umgang mit der VRRL

Example: Video on demand subscription

1. Main characteristics:	 Monthly subscription to high definition video on demand service. More than 1000 movies on offer with regular additions (consult the current list here)
2. Total price:	<p> Total price: 9,90€ per month</p> <p> Optional costs: specified movies only available against additional payment (consult the current price list here)</p>
3a. Functionality	<p> Language: website and instructions: English, Français, Italiano</p> <p> File type: Windows Media</p> <p> Resolution: full HD (1920×1080p)</p> <p> Access type: streaming</p> <p> Access conditions: unlimited access to movies during the subscription period; no recording or copies allowed</p> <p> Tracking: we process information about your use of the product for market research</p> <p> Internet connection: at least 10Mbit/s download speed required for best performance</p> <p> Geographical restrictions: access to the content only from France, Italy and United Kingdom</p>
3b. Interoperability	 Hardware and software: a recent PC, Windows 7 or newer, Windows Media Player
4. Contract	<p> Duration: indeterminate, minimum 6 months</p> <p> Termination: with one month notice by e-mail to terminate@filmcountry.it; early termination is possible but minimum 6 months must be paid</p>

Wertersatz



§ 357 Abs. 7 BGB:

Der Verbraucher hat Wertersatz für einen Wertverlust der Ware zu leisten, wenn

*1. der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren **nicht notwendig war**,*

→ Übermäßige Nutzung

und

2. der Unternehmer den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche über sein Widerrufsrecht unterrichtet hat

→ Belehrung nach Muster reicht aus

Digitale Inhalte



- Neuregelung in § 312 f Abs. 3 BGB
- „digitale Inhalte“ = *Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden.*
- **Beispiele:** Computerprogramme, Anwendungen (Apps), Spiele, Musik, Videos und Texte
- Unerheblich, ob Zugriff durch Download erfolgt oder durch Streaming

Digitale Inhalte



- Neue vorvertragliche Informationspflicht, § 312 d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246 a § 1 Abs. 1 Nr. 14 EGBGB
 - über die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte
 - Art. 246 a § 4 Abs. 1 EGBGB - vor Vertragsschluss
- Der Deutsche Gesetzgeber hat keine Informationspflicht bezogen auf technische Schutzmaßnahmen statuiert, wenn der digitale Content **nicht entsprechend geschützt ist**. Erwägungsgrund Nr. 19 der VRRRL setzt eine solche Informationspflicht voraus, aber diese wurde nicht im Rahmen des umsetzungspflichtigen Richtlinien textes normiert.

Digitale Inhalte



- Neuregelung in § 312 f Abs. 3 BGB (Abschriften und Bestätigungen)
(3) Bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden (digitale Inhalte), ist auf der Abschrift oder in der Bestätigung des Vertrags nach den Absätzen 1 und 2 gegebenenfalls auch festzuhalten, dass der Verbraucher vor Ausführung des Vertrags
 - 1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt,*

und

 - 2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.*

Digitale Inhalte



- **Kein Wertersatz beim Widerruf von digitalem Content!!**

§ 357 Abs. 9 BGB:

*Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, **so hat er keinen Wertersatz zu leisten.***

- **Daher zu beachten:**

Bevor der Download oder der Stream bereit gestellt werden, sollte das Widerrufsrecht (durch Zustimmung oder Fristablauf) erloschen sein

→ Zustimmung zum Erlöschen ist in die Vertragsbestätigung aufzunehmen.

Bereichsausnahmen



- § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB: Kundenspezifikationen
- § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 3 BGB: versiegelte Hygieneprodukte - Widerrufsrecht besteht solange, bis die Versiegelung entfernt wird
- § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 4 BGB: Vermischung - Diese Ausnahme gab es schon nach der alten Rechtslage. Jetzt ist sie ausdrücklich normiert.
- § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 5 BGB: Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat
- § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 6 BGB: versiegelte Datenträger - Widerrufsrecht besteht solange, bis die Versiegelung entfernt wird
- § 312 g Abs. 2 S. 2 Nr. 7 BGB: Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen

III. Ausgewählte Problemkreise



Ausgewählte Problemkreise



1. Verbraucherbegriff: nicht vollharmonisiert!

- Art. 2 Nr. 1 VRRRL gibt nur den europäischen Mindeststandard wieder.
- Mitgliedstaaten entscheiden selbst, wer nach ihrem Verständnis Verbraucher ist.
- Daher ist Art. 6 der Rom I-VO weiterhin entscheidend, um beim grenzüberschreitenden Verkehr die Verbrauchereigenschaft eines Vertragspartners zu bestimmen.

Ausgewählte Problemkreise



2. Informationspflichten/Liefertermin

„Termin, bis zu dem Unternehmer die Ware bzw. die Dienstleistung erbringen muss.“ (Art. 246 Abs. 1 Nr. 4 EGBGB sowie Art. 246 a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB)

- Liefer- oder Versandtermin?
- Datum oder Frist?
- für Ware / Dienstleistung evt. unterschiedlich

Beispiel:

“Die Lieferung erfolgt spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen) nach Erteilung des Zahlungsauftrags an das überweisende Kreditinstitut (bei Vorkasse) bzw. nach Vertragsschluss (bei Nachnahme oder Rechnungskauf).”

Ausgewählte Problemkreise



3. Angabe der Zahlungsmittel spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs (§ 312 j Abs. 1 BGB)

- nicht näher definiert - vor Platzierung in dem Warenkorb oder ab der Platzierung im Warenkorb?

Ausgewählte Problemkreise



4. Digitale Inhalte (Software, Apps, Spiele, Musik, Videos, eBooks, etc.):

Jetzt § 356 Abs. 5 BGB: Widerrufsrecht bei Downloads, das unter bestimmten Umständen erlischt:

(5) Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten auch dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher

- *1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und*
- *2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.*

Problem:

Wie wird die Einwilligung eingeholt? Genügt der Start des Downloads bzw. des Streams?

→ Wohl nein, um Abofallen zu verhindern, Einwilligung muss ausdrücklich vorher eingeholt werden und Kenntnis bestätigt werden, dass der Kunde sein Widerrufsrecht verliert.

Konkrete Schritte



- Neue Widerrufsbelehrung verwenden
- Widerrufsformular verwenden
- AGB aktualisieren, Informationspflichten beachten
- Webshops anpassen

Ausblick



- Teilweise unsystematische Umsetzung führt zu Rechtsunsicherheit.
- Streitfragen zur VRRL müssen letztlich vom EuGH beantwortet werden.
- **Neue Abmahnwelle?**
- Erste Abmahnwelle läuft bereits wegen Verwendung von alten Widerrufsmustern und alten Begriffen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Ansprechpartnerin

KING & WOOD
MALLESONS

SJ BERWIN



Manuela Finger, LL.M.

Partnerin

Intellectual Property

King & Wood Mallesons LLP

Atrium am Opernplatz

Bockenheimer Anlage 46

60322 Frankfurt

T 069 50 50 32 113

F 069 50 50 32 499

E manuela.finger@eu.kwm.com