

Konsumentenschutz
Prinz-Eugen-Straße 20-22
A-1041 Wien
Tel: ++43-1-501 65/2144 DW
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at



02/2009
Jänner 2009

NEUORDNUNG DER RECHTE DER VERBRAUCHER IN EUROPA

Vorschlag der Kommission für EU-weit gültige Käuferrechte

Harald Glatz/Jutta Repl/Daniela Zimmer

Die wichtigsten Ergebnisse

- **Was will die Kommission?** EU-Kommission will im Konsumentenrecht neue Regeln
- **Argumente der Kommission:**
Der Binnenmarkt für Konsumenten soll gefördert werden (größere Auswahl, günstigere Preise)
Einheitliche Rechtsvorschriften wären dafür hilfreich.
Daher Vollharmonisierung, dh Mitgliedsstaaten sollen in Zukunft keine anderen (strengerer) Regelungen setzen dürfen.
- **Aber:**
 - Beim Kauf von Waren aus dem Ausland oder über das Internet sind nicht die unterschiedlichen Rechtsvorschriften das Problem der Konsumenten sondern Sprache, Schwierigkeiten mit Computer, Nichtkennen von ausländischen Anbietern.
 - Um den grenzüberschreitenden Kauf von Produkten zu fördern muss man aber nicht das gesamte innerstaatliche Konsumentenrecht ändern.
 - Die Möglichkeit, schnell auf bestimmte Probleme in den Mitgliedstaaten zu kommen, geht damit verloren.

Was wird in Zukunft anders sein?

- **Einiges wird besser, zB**
 - Rücktrittsfrist bei Fernabsatz- und Haustürgeschäften 14 Tage (bisher in Österreich 7)
 - Wenn die Ware beim Transport verloren geht oder beschädigt wird, geht das zu Lasten des Versenders und nicht zu Lasten des Konsumenten.

- **Vieles wird schlechter, zB**
 - In Österreich gibt es in verschiedenen Gesetzen maßgeschneiderte Informationspflichten so bspw im Heimträgervertragsgesetz (Pensionistenheime, etc).
 - Ein Zeitschriftabonnement an der Haustür abgeschlossen kommt in Österreich nur zustande, wenn es eine schriftliche Auftragsbestätigung gibt. Ihr Einlangen beim Konsumenten löst erst die Rücktrittsfrist aus. Dies würde wegfallen.
 - Kein Rücktrittsrecht bei Versicherungen, die im Rahmen eines Haustürgeschäftes verkauft worden sind.
 - Wenn eine Ware mangelhaft ist, muss der Konsument vorher dies beim Verkäufer ausdrücklich rügen. Bisher in Österreich nicht.
 - Heute kann sich der Konsument im Fall einer Gewährleistung aussuchen, ob er den Austausch der Ware haben will oder die Reparatur. In Zukunft wird sich das der Verkäufer aussuchen können.
 - Bei Gewährleistung müsste der Konsument nun mehrere Verbesserungsversuche dulden.
 - Längere Rücktrittsfristen bei Fernabsatzgeschäften nur mehr bei fehlender Rücktrittsbelehrung, nicht aber Verletzung anderer Infopflichten.
 - In Österreich gibt es eine ganze Reihe von Geschäftsbedingungen, die so nachteilig sind, dass sie jedenfalls unzulässig sind und damit unwirksam werden - auch wenn der Unternehmer sie mit dem Konsumenten ausgehandelt hat. Dieser Einwand könnte zukünftig den Unternehmen ermöglicht werden.

- Verbesserungen des Konsumentenrechtes werden **in Zukunft** in Österreich **nicht möglich** sein. Nur auf EU-Ebene was oft langwierig und schwierig ist. ZB
 - Konsumentenschützer wünschen sich, dass bei unseriösen Internetseiten („Gratisseiten“) ein Rücktrittsrecht unbefristet möglich ist. Zurzeit maximal drei Monate. Dies wird von den Anbietern ausgenutzt und die Mahnungen erst nach drei Monaten verschickt.
 - Bei Onlineverträgen (zB „Gratisinternetseiten“) sollten Konsumenten mit dem Absenden eines Mailformulars ausdrücklich bestätigen müssen, dass sie den Dienstinhalt und die Kostenpflichtigkeit richtig zur Kenntnis genommen haben.
 - Rücktrittsrecht des Verbrauchers soll auch nur dann bei sofortiger Abrufbarkeit eines Online- Dienstes durch Vereinbarung ausgeschlossen werden können, wenn für den Anbieter ein nennenswerter Aufwand mit der sofortigen Dienstauführung entstanden ist. Cold calling: Konsumentenschützer wünschen sich, dass Verträge die durch unerbetene Telefonanrufe aktiviert werden überhaupt nicht zustande kommen sollen.

- **Was fehlt, zB**
 - Notwendige Regelungen beim Kauf von Pauschalreisen über Internet
 - Regelungen für Internetauktionen
 - Ausdehnung der Vermutungsfrist bei der Gewährleistung

Was will die Kommission?

Von Seiten der Kommission wird die Notwendigkeit in der solchen Regelung mit dem nicht funktionieren des Binnenmarktes auf Verbraucherseite argumentiert. Konsumentinnen und Konsumenten kaufen nicht so gerne aus dem Ausland. Dies führt dazu, dass die Wohltaten des Binnenmarktes und des Wettbewerbs nicht zum tragen kommen. Das heißt, so die Kommission, dass die Chance vergeben wird zu günstigeren Preisen und zu einer größeren Auswahl zu kommen. Dies ist der Hauptbeweggrund der Kommission. Darüber hinaus wird argumentiert, dass ein – neues – **hohes Verbraucherschutzniveau** in Europa anzustreben sei.

Ein Ziel, diesem Binnenmarkt in Europa auf die Sprünge zu helfen, ist die **Vollharmonisierung** der Konsumentenrechte. Das bedeutet, dass die Bestimmungen der Richtlinie in allen Mitgliedstaaten gelten und dass es für die einzelnen Mitgliedstaaten **nicht mehr möglich** sein soll andere, das heißt unter Umständen **strengere** Maßnahmen zu setzen. Diese Vereinheitlichung des Bestandes an Konsumentenrechten soll es insbesondere den Unternehmen erleichtern, grenzüberschreitend anzubieten, weil auch sie sich nicht mehr um die jeweils unterschiedlichen Rechtsordnungen kümmern müssen.

Argumentiert wird allerdings vor allem aus Konsumentensicht. Es sei für die KonsumentInnen verwirrend, es mit unterschiedlichen Rechtsordnungen zu tun zu haben. Dies behindere den grenzüberschreitenden Kauf von Produkten und Dienstleistungen.

Was spricht gegen die Argumente der Kommission?

- Für die KonsumentInnen stellt die Rechtszersplitterung kein Hindernis für den grenzüberschreitenden Kauf von Produkten und Dienstleistungen dar. Andere Faktoren spielen eine größere Rolle: Dazu zählen sprachliche Barrieren, ein oft mangelndes Vertrauen gegenüber unbekanntem ausländischen Anbietern, Schwierigkeiten mit dem Computer, Probleme bei der Rechtsdurchsetzung, etc.
- Darüber hinaus muss festgestellt werden, dass der grenzüberschreitende Kauf insgesamt immer noch eine untergeordnete Rolle spielt, man spricht von einem Anteil sechs Prozent. Hier ist fraglich, ob wegen eines solchen kleinen Anteils der gesamte (das heißt auch innerstaatliche) Verbraucherschutz geändert werden muss.
- Gegen das Argument spricht auch, dass Verbraucher an sich (gemäß ROM I) auf das Recht des Heimatlandes stützen können. Das heißt Verbraucher profitieren nicht zusätzlich, wenn sie zu gleichen rechtlichen Bedingungen europaweit einkaufen können.

- Die Möglichkeit innerstaatlich schnell auf Probleme mit rechtlichen Maßnahmen zu reagieren wird begrenzt.
- Es ist aber auch durchaus vorstellbar und wird jetzt schon von einzelnen Unternehmungen praktiziert, dass es zu einem Wettbewerb mit besseren und großzügigeren Konsumentenrechten kommt. So haben große transnationale Konzerne den Konsumenten großzügigere Rechte eingeräumt, als dies gesetzlich notwendig wäre (zB IKEA).

Welche Auswirkungen hätte die Richtlinie?

Die Richtlinie, wenn sie so beschlossen würde wie von der Kommission vorgestellt – was nicht zu hoffen ist – wird für die österreichischen KonsumentInnen folgende Auswirkungen haben:

1. In einigen Bereichen wird sich die rechtliche Situation **verbessern**. Dazu zählen:
 - Ein Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften und im Fernabsatz von 14 Tagen. In Österreich zurzeit nur 7 Tage beim Haustürgeschäft und 10 Werkstage beim Fernabsatz.
 - Beim Versand von Produkten trägt die Gefahr des Unterganges oder der Beschädigung des Produktes bis zum Einlangen beim Konsumenten der Gewerbetreibende. Das heißt beispielsweise Kauf eines Videorecorders. Dieser wird beim Versand beschädigt, das geht zu Lasten des Verkäufers, des Gewerbetreibenden.
2. In einigen nicht unwesentlichen Bereichen hätte die Richtlinie eine **Verschlechterung** der aktuellen rechtlichen Situation der österreichischen Konsumenten zur Folge (siehe unten).
3. Durch das Verbot strengere und bessere nationalstaatliche Neuerungen einzuführen, wird die österreichische Konsumentenpolitik daran gehindert, in bestimmten Bereichen eigenständige Maßnahmen zu setzen, die die Situation der Konsumenten verbessert (siehe unten).

Zu den Vorhaben der Kommission im Einzelnen

Artikel 2 Begriffsbestimmungen

- In Österreich kommt das Konsumentenrecht auch auf das sogenannte „Gründungsgeschäft“ zur Anwendung, das heißt, Verträge, die geschlossen werden, um beispielsweise einen Gewerbebetrieb oder eine Arztpraxis zu eröffnen oder aber auch um Nebenverdienstmöglichkeiten im Direktvertrieb im Form selbständigen Tätigkeit zu nutzen. Fällt in Zukunft nicht unter Verbrauchergeschäft. **Österreich ist strenger**
- Computersoftware fällt nicht unter die Richtlinie. Dies ist bedauerlich. Österreichische Regelungen erstrecken sich auch darauf. **Österreich ist strenger.**
- Strom, Gas, Elektrizität fallen nicht unter die Richtlinie. Dies ist bedauerlich, da in diesem Bereich in Österreich teilweise aggressiver Vertrieb an der Haustüre zu beobachten ist. **Österreich ist strenger**
- Internetauktionen sind ausgenommen. Österreich hat zwar keine strengere explizite Regelung, aber erste Judikatur zum Fernabsatz geht in die Richtung. Bei Internetauktionen wäre daher auch ein Rücktrittsrecht einzuräumen.

Artikel 3 – Geltungsbereich

- Für Pauschalreisen gibt es jetzt weniger Rechte als vorher. Beispielsweise gilt im Fernabsatz die Regelung zum Zahlungskartenmissbrauch auch für Pauschalreisen (fehlt im Übrigen überhaupt, dh für alle im Fernabsatz abgeschlossenen Verträge) sowie das Verbot der Zusendung von unverlangten Waren (zB Reisegutscheine). **Österreich ist strenger**

Artikel 5 – Allgemeine Informationspflichten

- Einheitliche Standards: **positiv**
- Österreich hat in vielen Gesetzen detaillierte und maßgeschneiderte Informationsrechte. **Hier ist Österreich strenger.**

Dazu zählen vor allem:

- Immobilienmakler (sämtliche Kosten, nicht nur die Preise des Maklers, sondern auch die Preise der Immobilie und alle Nebenkosten, wirtschaftliche Naheverhältnisse, etc)
- Heimvertragsgesetz (Raumsituation, umfassende und detaillierte Infos zur konkreten Unterbringungen des Bewohners, zu Gemeinschaftsräumen, zu Ausstattung, Wäscheversorgung, Reinigungsdienste, Verpflegung, etc)
- Bauträrgesetz (umfassende und detaillierte Infos rund ums Objekt, wie Ausmaß, Lage und Widmung des Objekts und der Anlage, etc)
- Telekom (beispielsweise bei Mehrwertdiensten müsste einmal der Preis genannt werden. In Österreich wird der Konsument noch zusätzlich informiert, wenn bei der Nutzung von SMS-Mehrwertdiensten jeweils 10 Euro verbraucht worden sind.)
- Mietrecht
- Druckwerke
- Wohnungsverbesserung

Informationspflicht über Kündigung unbefristeter Verträge

- Informationspflicht über Kündigungsmöglichkeiten bei befristeten Verträgen fehlt uns. In der Fernabsatzrichtlinie und damit im KSchG bisher Info zu den Kündigungsmöglichkeiten bei unbefristeten Verträgen „und bei Verträgen mit einer mehr als einjährigen Vertragsdauer“. **Österreich ist strenger (auch Fernabsatzrichtlinie)**

Artikel 9: Informationspflichten Fernabsatz und Haustürgeschäfte

- In Österreich ist auch die Bekanntgabe der Kosten für Kommunikationsmittel vorgesehen, wenn über Grundtarif hinaus. **Österreich ist strenger**
- In der Richtlinie fehlt die Verpflichtung zur Angabe der Gültigkeitsdauer für Angebot und Preis. **Österreich ist strenger** (auch Fernabsatzrichtlinie)

Artikel 10: Formvorschriften für Haustürgeschäfte

- Bei Haustürgeschäften ist nun Schriftlichkeit vorgesehen (**positiv**)
- Zurzeit ist es in Österreich so, dass beim Handel mit Druckwerken der Vertrag erst zu Stande kommt, wenn eine Auftragsbestätigung vom Auftraggeber an den Konsumenten zugesendet wird (§ 26a Konsumentenschutzgesetz). Dies wird in Zukunft nicht mehr möglich sein. **Österreich ist strenger**

Artikel 11 – Formvorschriften bei Fernabsatz

- Konsumentenschützer fordern, dass bei Onlineverträgen (zB „Gratisinternetseiten“) Konsumenten mit dem Absenden eines Mailformulars ausdrücklich bestätigen, dass sie den Dienstinhalt und die Kostenpflichtigkeit richtig zur Kenntnis genommen haben. **Zukünftige Verbesserungen unmöglich.**
- Cold-Calling. Konsumentenschützer fordern, dass Verträge, die aufgrund von unerbetenen Telefonanrufen zu Stande gekommen sind, nicht zu Stande kommen sollen. In Zukunft wird dies nicht möglich sein? **Zukünftige Verbesserung unmöglich.**
- Unerfüllbar wäre auch die Forderung von Konsumentenschützern zum Schutz vor unseriösen Diensteseiten im Netz, Web-Abos jederzeit stornieren zu können.

Artikel 12 – Widerspruchsfrist (Rücktrittsfrist)

- Nun 14 Tage: Besser als zurzeit in Österreich mit 7 Tagen. **Positiv**
- Bei Haustürgeschäften wird die Rücktrittsfrist ab Unterzeichnung des vorgesehenen Formblattes durch den Verbraucher zu laufen beginnen. In Österreich zurzeit bei Vertragsabschluss. Das kann die längere Frist völlig relativieren, zB Vertragsannahme erfolgt durch Zusendung der Ware nach 2 Wochen. **Österreich ist strenger.**
- Beim Handel von Druckwerken kommt es immer wieder zu Rückdatierungen. Daher wird in Österreich eine schriftliche Auftragsbestätigung verlangt, um den Vertrag rechtswirksam abschließen zu können. **Österreich ist strenger.**

Artikel 13 – Wenn die KonsumentInnen über das Rücktrittsrecht nicht aufgeklärt werden, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf 3 Monate

- Bisher hat diese Verlängerungsmöglichkeit bei der Verletzung von anderen Informationspflichten auch gegolten. Jetzt nur bei mangelnder Aufklärung über das Rücktrittsrecht. **Österreich ist strenger.** Bisherige Richtlinie war strenger.
- Bei Haustürgeschäften gibt es in Österreich, wenn die Konsumenten nicht über das Rücktrittsrecht informiert wurden, ein unbefristetes Rücktrittsrecht. **Österreich ist strenger**
- Unseriöse Internetanbieter („Gratisinternetseite“) praktizieren es, dass die Konsumenten erst nach 3 Monaten gemahnt werden, und nehmen so den Konsumenten das Rücktrittsrecht. Forderung der Konsumentenschützer für die Zukunft in solchen Fällen ein unbegrenztes Rücktrittsrecht einzuführen. **Zukünftige Verbesserung unmöglich.**

Artikel 16 – Rücküberweisungen von Geld

- Gewerbetreibende müssen, wenn der Konsument vom Vertrag zurückgetreten ist, binnen 30 Tagen das Geld an den Konsumenten zurückzahlen. In Österreich derzeit: umgehend. **Österreich ist strenger**

Artikel 17 – Pflichten des Verbrauchers, die Ware bei Rücktritt zurückzusenden:

- Konsumenten müssen innerhalb von 14 Tagen die Ware bei Rücktritt zurücksenden. In Österreich gibt es hier keine Frist. Für den Konsumenten ist es nämlich oft unklar, wohin er die Ware schicken muss, wie der Transport aussieht und ähnliches. **Österreich ist strenger**
- Rücksendekosten
Zurzeit ist es so, dass der Unternehmer die Kosten der Rücksendung trägt, es sei denn, es ist im Vertrag anders vereinbart. In Zukunft trägt grundsätzlich der Konsument die Kosten der Rücksendung. Der Unternehmer nur dann, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Das heißt es kommt hier zu einer Umkehrung der Situation. **Österreich ist strenger**

Artikel 19 – Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

- Wenn eine Dienstleistung vereinbarungsgemäß innerhalb der Rücktrittsfrist bereits begonnen hat, gibt es keine Rücktrittsmöglichkeit. Konsumentenschützer wollen aber eine Rücktrittsmöglichkeit, wenn der Dienst nur abrufbar ist. Es ist nicht einzusehen, warum dies nicht möglich sein soll. Dies kostet dem Unternehmer nichts. Unternehmer sind nur schutzbedürftig, wenn sie Material ankaufen mussten etc. **Zukünftige Verbesserungen unmöglich.**
- Bei Zeitungen und Zeitschriften – auch bei Abos - wird es in Zukunft kein Rücktrittsrecht geben. In Österreich gibt es bei Zeitschriftenabos ein Rücktrittsrecht. **Österreich ist strenger.**
- Bei Internetauktionen gibt es kein Rücktrittsrecht. Konsumentenschützer wollen ein Rücktrittsrecht, dort wo die Auktion mit Zeitablauf und nicht mit Zuschlag endet. **In Zukunft unmöglich.**
- Lotterien sind ausgenommen. Konsumentenschützer wollen, dass es Rücktrittsmöglichkeiten gibt, wenn es um die Teilnahme an Lottogemeinschaften geht. Klärung notwendig.
- Es gibt kein Rücktrittsrecht bei Freizeitdienstleistungen, beispielsweise auch Reiseveranstaltungen, etc. **Zukünftige Verbesserungen unmöglich.**

Artikel 20 – Ausnahmen

- Bei Hausbau in Zukunft Rücktrittsrecht im Fernabsatz, **positiv**
- Bei Immobilien kein Rücktrittsrecht. Ausnahme Fernabsatz oder Haustürgeschäfte rund um Mietverträge oder Arbeiten im Zusammenhang mit Immobilien. Konsumentenschützer wollen dies aber. **Zukünftige Verbesserungen unmöglich.**
- Versicherungen. In Österreich gibt es ein Rücktrittsrecht bei Versicherungen bei Haustürgeschäften. **Österreich ist strenger**

Artikel 21 Geltungsbereich

- Ersatzteile im Zuge einer Gewährleistungsreparatur sind von Gewährleistung ausgenommen. In Österreich gibt es auch darauf Gewährleistung. **Österreich ist strenger**
- Gewährleistung gilt nicht bei Strom, Gas, Wasser. In Österreich schon. Beispielsweise: der Stromzähler funktioniert nicht und rechnet falsch ab. **Österreich ist strenger**

Artikel 22 – Gewerbetreibender muss innerhalb von 30 Tagen liefern

- Lieferfrist von 30 Tagen stellt eine Verschlechterung dar. In Österreich muss sofort geliefert werden. **Österreich ist strenger**

Artikel 23 – Risikoübergang

- Das Risiko einer Beschädigung, Verlust, etc beim Transport der Ware trägt nun der Gewerbetreibende. Wenn der Verbraucher in Besitz der Ware ist, geht das Risiko auf den Verbraucher über. **Positiv**

Artikel 26 – Abhilfe bei Gewährleistung

- Laut Entwurf kann nun der Gewerbetreibende im Falle eines Gewährleistungsfalles zwischen Austausch der Ware und Reparatur wählen. Zurzeit ist es in Österreich (und auch gemäß EU-Richtlinie) umgekehrt. Der Konsument kann wählen zwischen Austausch (neue Ware) oder Reparatur, es sei denn, dies ist wirtschaftlich unverhältnismäßig. **Österreich ist strenger**
- Bisher (EU Recht und Österreich) musste der Konsument nur einen einmaligen Verbesserungsversuch akzeptieren. Laut EU Plan muss der Konsument mehrere Verbesserungsversuche innerhalb kurzer Zeit tolerieren. **Österreich ist strenger**

Artikel 28 – Fristen, Rügepflicht

- Wenn im Falle einer Gewährleistung ein Produkt auf ein neues Produkt ausgetauscht wird, beginnt die zweijährige Gewährleistung neu zu laufen. **Positiv**
- Neue Gewährleistungsfristen auch bei Reparatur? Richtlinie ist unklar. In Österreich gibt es das zurzeit. **Österreich ist strenger**
- Konsumenten müssen in Zukunft einen Mangel innerhalb einer bestimmten Frist ausdrücklich dem Gewerbetreibenden rügen, bei sonstigem Verlust der Gewährleistungsrechte. Bisher hat es diese Verpflichtung nicht gegeben. **Österreich ist strenger.**
- Zurzeit und auch im Richtlinienentwurf geht man davon aus, dass bei einem Mangel die Ursache beim Hersteller zu suchen ist (6monatige Vermutungsfrist). Konsumentenschützer wollen dies auf die gesamte Gewährleistungszeit ausdehnen. **Zukünftige Verbesserungen unmöglich.**

In manchen Mitgliedstaaten gibt es auch längere Gewährleistungsfristen als die 2 Jahre, beispielsweise in den Niederlanden.

Kapitel 5– Klauseln

- Zurzeit sind die Regelungen in Österreich günstiger. Die EU hat eine schwarze Liste mit 5 Klauseln, die unter allen Umständen unzulässig sind, wo aber immer noch der Einwand vorgebracht werden kann, dass diese individuell ausgehandelt worden seien. In Österreich gibt es 15 solcher Klauseln. Der Einwand ist nicht möglich. Darüber hinaus gibt es in Österreich noch 7 Klauseln, die ebenfalls unter allen Umständen unzulässig sind; hier kann aber auch der Einwand vorgebracht werden, sie seien im Einzelnen ausgehandelt. **Österreich ist strenger**
- Neue Richtlinie: Graue Liste. Missbräuchlichkeit zu vermuten. Unternehmer kann jedoch nachweisen, dass nicht missbräuchlich. Das gibt es in Österreich nicht. **Österreich ist strenger**
- Grundsätzlich ist zu den neuen Klauselbestimmungen zu sagen, dass es in Österreich (und in anderen Mitgliedstaaten) eine ausführliche, langjährige Judikatur gibt, die zur Rechtsicherheit bereits beiträgt. Ein neues Regulativ würde zu einer Verunsicherung führen.