

Neue EU-Verbraucherrechts-Richtlinie:

Klare Regeln im Online-Shop

Zalando hat laut Handelsgericht Wien unfaire Geschäftsbedingungen; ab Juni 2014 dürfen Online-Händler eine „Rücknahmegebühr“ für Zurückgesendetes einheben. Welche Rechte heimische Konsumenten gegen Amazon & Co haben.

VON SUSANNE KOWATSCH

„Schreib vor Glück – oder schick's zurück“ – Der Slogan, mit dem Schuh- und Modeonlinehändler Zalando lange Zeit warb, fiel ihm und anderen Online-Shops irgendwann auf den Kopf. Fünf Schuhpaare bestellt, vier zurückgeschickt – die Retourenquote speziell im Modebereich soll über 50 Prozent liegen, besonders berüchtigt sind deutsche Konsumenten,

aber auch Österreicher dürften dem nicht groß nachstehen. Die Kosten für die (auch grundlose) Rücksendung trägt bisher der Händler.

Diese Probleme haben sich die Online-Shops europaweit bald vom Hals geschafft – womit wir bei einer der wenigen Verschlechterungen aus Konsumentensicht wären, welche ab 13. Juni in Form der neuesten EU-Verbraucherrechtsrichtlinie in Kraft tritt. Ab dann werden die Kosten für Rücksendungen, die nicht auf Gewährleistung (also weil

ein Mangel vorhanden ist) beruhen, prinzipiell vom Kunden zu tragen sein. Es sei denn, der Händler übernimmt die Kosten weiterhin freiwillig oder hat vergessen, die Kunden auf ihre Pflicht zur Kostentragung ausdrücklich hinzuweisen.

Verlängerte Widerrufsfrist


Dass man eine Ware, die an sich makellos ist, überhaupt zurückschicken kann und sein Geld zurückerhält, liegt am Recht des Kunden auf Widerruf, 



Illustration: Erik Bauer

- wenn es sich um ein sogenanntes Fernabsatzgeschäft (außerhalb der Geschäftsräume abgeschlossen) handelt.

Und da steht den heimischen Kunden ab Juni eine Verbesserung ins Haus: Musste man bisher binnen sieben Werktagen seinen Widerruf erklären, hat man nun 14 Kalendertage (also Sonn- und Feiertage inklusive) Zeit. Dafür genügt es, dass man seinen Widerruf so schriftlich erfolgt, innerhalb dieser Frist absendet.

Die einzige wichtige neue Einschränkung, die Konsumenten kennen müssen: der Widerruf muss ab Juni ausdrücklich sein, das kommentarlose Zurücksenden der Ware genügt daher nicht mehr!

„Derzeit gibt es EU-weit sehr unterschiedliche Rücktrittsfristen, das ist ein echter Wildwuchs“, schildert Michael Scarimbolo von Mystery Surfer, einer Beratungsplattform für KMUs im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs. Die neue zwingende Regelung mache das nun wesentlich übersichtlicher.

TIPP FÜR HÄNDLER: Die EU-Richtlinie 2011/83/EU besagt, dass Händler Muster-Widerrufsformulare zum Download bereit stellen müssen. Diese sind im Anhang 1 der Richtlinie aber auch gleich in jeder EU-Sprache zu finden, abrufbar unter <http://eur-lex.europa.eu>.

Die Kunden dürfen allerdings auch ohne dieses Formular schriftlich oder mündlich widerrufen, schriftlich ist aber aus Beweisgründen zu empfehlen!

Noch etwas: Wurde der Verbraucher vom Unternehmer nicht über sein Widerrufsrecht belehrt, dann läuft die Widerrufsfrist erst zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist (also plus 14 Tage) ab. „Das ist eine Verschlechterung zu bisher, denn aktuell kann man ohne Belehrung endlos lange zurücktreten“, erklärt Petra Leupold, Verbraucherrechtsexpertin des VKI.

Anwendungsbereich: auch im „normalen“ Geschäft!

Übrigens: Teile der neuen Richtlinie gelten nicht bloß für Online-Shops, sondern auch für traditionelle Geschäfte.



„Die Online-Händler sind nun aufgerufen, ihre eigene Logistik zu überdenken“, rät KMU-Berater Michael Scarimbolo von Mystery Surfer

Generell ausgeschlossen von der Richtlinie sind nur soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele mit geldwertem Einsatz, Finanzdienstleistungen, Lieferungen von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, Verträge unter Verwendung von Warenautomaten sowie Pauschalreiseverträge.

Damit unterliegen sogar Geschäfte des täglichen Lebens, die sofort erfüllt



Illustration: Erik Bauer

werden (z. B. Einkauf beim Bäcker, Greißler, Supermarkt), der Richtlinie. Allerdings haben hier die Mitgliedstaaten der EU die Möglichkeit, Ausnahmen vorzusehen: „Dafür sieht die EU-Richtlinie einen Schwellenwert von 50 Euro vor, Geschäfte, die darunter bleiben, können ausgenommen werden.“

Das Problem dabei ist nur: Der österreichische Gesetzgeber hätte schon bis 13. Dezember die Richtlinie in nationales Recht umsetzen müssen. Das hat er aber nicht getan. „Niemand weiß derzeit Näheres“, schildert Scarimbolo. Auch das Justizministerium schweigt auf GEWINN-Anfrage, wann die Umsetzung nun geplant sei. „Sollte man in Österreich bis Juni kein Gesetz einführen, das solche Geschäfte ausnimmt, müssen sich auch diese Unter-

nehmen an die Richtlinienregeln halten“, warnt Scarimbolo.

Risiko bei Versendung trägt nun der Händler!

Und woran konkret müssten auch Sie sich dann halten? Ein Beispiel sind bestimmte Informationspflichten vor Vertragsabschluss, für die allerdings keine Formpflicht besteht (es geht also auch mündlich). Im Kern sind das Informationen über die Ware, den Gesamtpreis inklusive Steuern und Abgaben, Liefergebühren, Zahlungsbedingungen, etc. Überwiegend also Dinge, die ein umsichtiger Händler seinen Kunden sowieso mitteilt.

Eine wichtigere neue Regelung, die für alle Versendungskäufe gelten soll – also egal ob im echten oder im Online-Geschäft abgeschlossen –, ist jene über den Risikoübergang.

Und zwar: „Ab 13. Juni trägt das Transportrisiko beim Kauf zwingend der Unternehmer“, erklärt Leupold. Und das ist eine ganz elementare Abweichung von den bisherigen Regeln.

Denn bisher geht das Risiko auf den Käufer bereits dann über, sobald der Händler die Ware an den Transporteur übergeben hat. Geht beim Transport etwas schief, muss sich der Kunde an den Transporteur halten, und das kann oft mühsam werden. Etwa, wenn der behauptet, die Ware sei mangelhaft eingepackt gewesen, also der Händler sei schuld. „Da wird mitunter Pingpong gespielt, und es besteht natürlich ein Ungleichgewicht zuungunsten des Verbrauchers“, so Leupold.

Glück hat man dagegen auch heute schon, wenn es sich um einen dem deutschen Recht unterliegenden Händler handelt. In Deutschland wurde die Richtlinie nämlich schon im Vorjahr in nationales Recht umgesetzt, weshalb dortige Händler auch österreichischen Konsumenten heute schon für den Transport haften (mehr dazu siehe Kasten rechts).

Noch ein Ausweg, der schon heute möglich ist: Man macht schnell binnen sieben Werktagen nach Erhalt der beschädigten Ware von seinem Widerrufsrecht Gebrauch (siehe oben) und schickt diese zurück. (Rücktritt aus Be-

weisgründen am besten mit eingeschriebenem Brief erklären!) Unter dem Titel des Widerrufs hat man hier das Recht, den vereinbarten Kaufpreis zurückzuhalten oder wegen der Stornierung das Geld zurückzuverlangen.

LESETIPP: Nähere Tipps dazu finden sich auf www.ombudsmann.at, den Seiten des Internet-Ombudsmanns.

Dass ab 13. Juni das Transportrisiko jedenfalls auf Händlerseite bleibt, ist für Konsumenten also an sich sehr positiv, die Rechtslage wird einfacher. Es gibt aber auch einen Nachteil: „In der Praxis werden wohl oft die Versandkosten steigen, weil die Händler die Lieferung mit Versicherung abschließen, und diese Kosten dann dem Käufer in Rechnung stellen“, meint Scarimbolo, und ergänzt: „Wie sehr es also in Zukunft noch Sinn macht, so etwas

„Aus Verbrauchersicht überwiegend positiv, wenn auch mit einigen Verschlechterungen verbunden“, sieht VKI-Juristin Petra Leupold die neue EU-Richtlinie



Foto: Tiefenbacher

wie eine LED-Glühbirne um zwölf Euro im Internet zu bestellen, wenn der Transport fünf Euro und mehr kostet, ist die Frage.“

Kreditkartengebühr adé

Ausdrücklich in der Richtlinie verankert (für Online- wie für normale Geschäfte) ist auch das Verbot von Mehrwert-Kundenhotlines. Und zwar für jene Fälle, in denen der Verbraucher bloß im Zusammenhang mit seinem bereits abgeschlossenen Vertrag Kontakt aufnehmen will. Hat ab 13. Juni also jemand technische Schwierigkeiten mit seinem Vertragshandy und sucht Hilfe, darf er nur noch den Grundtarif verrechnet bekommen.

Ebenfalls neu ist das ausdrückliche Verbot, für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte vom Verbraucher zu verlangen, die über die tatsächlich dem Unternehmer entstehenden Kosten hinausgehen. Besonders beliebt im Internet: Der laut Suchmaschine günstigste Flug lässt sich nur buchen, wenn man einer 15 Euro teuren Kreditkartengebühr zustimmt. Dieses Unwesen sollte bald ein Ende haben. Was das Unternehmen nach wie vor verrechnen darf? „Etwa den Disagiosatz bei Paypal oder der Kreditkartenfirma“, so Scarimbolo.

Die neue „Button-Lösung“

„Wir erhalten immer wieder Beschwerden, dass Leute sich nur telefonisch über eine Ware erkundigt haben, und einige Zeit später erhalten sie – ohne die Ware dann je bestellt bzw. erhalten zu haben – eine Mahnung“, schildert Leupold vom VKI.

Ob es sich dabei schlicht um mangelhafte Organisation handelt oder um Absicht, in Zukunft wird zumindest eine zusätzliche Sicherheit eingezogen: Egal, ob man online oder telefonisch bestellt hat, muss man binnen angemessener Frist nach Abschluss des Vertrags, spätestens aber bei Lieferung der Ware, eine Bestätigung über den Vertrag und sämtliche „vorvertragliche Informationen“ (über Ware, Unternehmen, sämtliche Kosten etc.) erhalten – auf Papier oder einem „dauerhaften Datenträger“.

Den größten Umstellungsbedarf auf technischer Seite werden viele Webshops aufgrund der ab Juni vorgeschriebenen „Button-Lösung“ haben.

Unmittelbar vor dem Bestellvorgang auf der Internet-Seite muss der Kunde sämtliche für ihn wichtige Informationen wie

- die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung,
- den Gesamtpreis,
- zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie
- nur bei Dauerschuldverhältnissen: die Mindestlaufzeit des Vertrags dargestellt bekommen.

Ideal ist, wenn „der Verbraucher beim Anblick der finalen Bestellschaltfläche die Informationen gleichzeitig im Blick hat“, schildert Scarimbolo. Der Button, der daraufhin betätigt werden muss, um seine Bestellung abzuschicken, muss unbedingt erkennen lassen, dass man sich zu einer Zahlung verpflichtet. „Bestellen“ oder gar „Weiter“ ist also zu wenig, die Richtlinie schlägt stattdessen „zahlungspflichtig bestellen“ oder „kaufen“ vor.

Ignorieren sollte man diese Pflicht als Online-Shop-Betreiber auf keinen Fall: Einerseits geht der Verbraucher keine vertragliche Bindung ein, wenn die vorgeschriebene Beschriftung fehlt, was zu einer aufwendigen und kostenintensiven Rückabwicklung führen kann. Außerdem sind die deutschen Abmahn-Anwälte berüchtigt, die sich auch dieses neue „Schmankerl“ kaum entgehen lassen werden, um ihre Massenbriefe auszusenden.



Welches Recht ist bei Einkäufen im Internet anwendbar?

Bei Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmen ist das Recht jenes Staates anzuwenden, in dem die Verbraucher ihren Wohnsitz haben.

Ein anderes Recht (Rechtswahl) kann grundsätzlich vereinbart werden, in der Praxis erfolgt das häufig in den AGBs des Unternehmens. Davon bleibt aber der Schutz durch zwingende Regelungen des Verbraucherstaates unberührt, falls diese für die Konsumenten günstiger sind.

Ein Beispiel:

Der Verbraucher hat seinen Wohnsitz in Deutschland, das Unternehmen sitzt in Österreich. Es wird das Recht Österreichs vereinbart, in dem die gesetzliche Rücktrittsfrist sieben Tage beträgt. Im Land des Verbrauchers, Deutschland, beträgt die Frist aber 14 Tage. Will der Verbraucher jetzt vom Vertrag zurücktreten, gilt die günstigere Frist von 14 Tagen. Das bezeichnet man auch als das „Günstigkeitsprinzip“ im Konsumentenschutz!!