

Harmonisierte Konsumentenschutzstandards in der EU – Inkrafttreten der neuen Verbraucherrechte-Richtlinie

Mit dem Inkrafttreten der **neuen EU-Verbraucherschutz-Richtlinie (RL 2011/83/EU)**¹ am 13.6. 2014 werden die Rechte von KonsumentInnen EU-weit wesentlich gestärkt. Neben einem verlängerten Widerrufsrecht und erhöhtem Verbraucherschutz beim Erwerb digitaler Produkte, unabhängig davon, in welchem Mitgliedsstaat ein Kaufvertrag abgeschlossen wird, sorgt die neue Richtlinie auch für mehr Preistransparenz. Schließlich profitieren auch die Unternehmen von der Umsetzung der Verbraucherschutz-Richtlinie, da faire Wettbewerbsbedingungen sowie langfristig eine Senkung von Transaktionskosten v.a. im Internethandel sichergestellt werden.

Welche Geschäfte sind von der neuen Verbraucherrechte-Richtlinie umfasst?

Die neuen Bestimmungen zum verbesserten Konsumentenschutz gelten für alle Verträge, die **ab dem 13.6. 2014 abgeschlossen** werden. Umfasst sind sämtliche Verbrauchergeschäfte, insbesondere auch **Fernabsatzgeschäfte**, d.h. Geschäfte, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel wie Telefon, Internet, Fax oder Postsendung erfolgen, und **Außer-Geschäftsraum-Verträge** (außerhalb der eigentlichen Geschäftsräumlichkeiten z.B. von Vertretern oder im Rahmen von Werbefahrten abgeschlossene Geschäfte).

Was ändert sich mit der Umsetzung der neuen Verbraucherschutz-Richtlinie?

Die neue Richtlinie bringt insbesondere folgende konkrete Verbesserungen im Verbraucherschutz:

- **Keine versteckten Kostenfallen im Internet:** Nur bei ausdrücklicher Bestätigung der VerbraucherInnen, über etwaige Kosten für online-Bestellungen ausreichend informiert worden zu sein, dürfen diese in Rechnung gestellt werden.
- **Verbot von vorab ausgewählten Kaufoptionen auf Websites:** Zusatzleistungen wie Reiseversicherung oder Mietwagen müssen in Zukunft explizit angeklickt werden, um auch in Rechnung gestellt werden zu dürfen.
- **Mehr Preistransparenz:** Händler müssen künftig sämtliche Kosten für ihre Waren oder Dienstleistungen sowie etwaige Zusatzgebühren offenlegen.
- **14-tägiges Widerrufsrecht:** Die Frist, bis zu der KonsumentInnen einen Kaufvertrag widerrufen können, wurde von sieben auf 14 Kalendertage verlängert. Haben Verkäufer die KonsumentInnen nicht ausdrücklich auf dieses Recht hingewiesen, verlängert sich die Widerrufsfrist auf um ein Jahr.
- **Verbessertes Erstattungsrecht:** Innerhalb von 14 Tagen nach Widerruf müssen KonsumentInnen den Verkaufspreis inkl. Versandkosten zurückerstattet bekommen.
- **Einheitliches Widerrufsformular:** Ein neues Standardformular erleichtert und beschleunigt den EU-weiten Widerruf.
- **Keine Aufschläge für Kreditkarten- und Hotline-Nutzung**
- **Klarere Informationen über die Kostenübernahme bei Rückgabe der Ware:** Sollen die Kosten für die Rückgabe vom Konsumenten übernommen werden, so muss der Händler im Voraus über diese Kostentragungspflicht informieren.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:DE:PDF>



- **Erhöhter Verbraucherschutz bei digitalen Erzeugnissen:** Widerrufsrecht beim Erwerb digitaler Inhalte solange mit Streaming bzw. Download noch nicht begonnen wurde.
- **Bessere EU-weite Handelsmöglichkeiten für Unternehmen durch einheitliche Rechtsvorschriften:** Gleiche Wettbewerbsbedingungen und reduzierte Transaktionskosten durch Kernvorschriften für Fernabsatzgeschäfte und Vertragsabschlüsse außerhalb von Geschäftsräumen.

Was sind die Vorteile harmonisierter Verbraucherschutzregelungen?

Eine erhöhte Harmonisierung nationaler Konsumentenrechte bringt **mehr Rechtssicherheit für VerbraucherInnen**, denn sie genießen nunmehr dieselben Rechte, unabhängig davon, in welchem Mitgliedstaat das Geschäft abgeschlossen wurde. Die neue Richtlinie trägt insbesondere der zunehmenden Digitalisierung der Gesellschaft Rechnung und stellt verbesserten Konsumentenschutz im Bereich des Onlinehandels sicher. Laut Ergebnissen einer rezenten Eurobarometerumfrage² haben 59% der europäischen KonsumentInnen Vertrauen in Onlinegeschäfte im eigenen Land, aber lediglich 36% fühlen sich bei Online-Käufen aus anderen Mitgliedstaaten ausreichend geschützt. Im Jahr 2013 kauften 53% der europäischen VerbraucherInnen etwas im eigenen Land über das Internet ein, nur 15% erwarben ein Produkt online aus einem anderen EU-Mitgliedstaat. Die Stärkung des Vertrauens der europäischen KonsumentInnen in grenzüberschreitende Geschäfte trägt schließlich auch zur Ankurbelung der europäischen Wirtschaft bei.³

Wie erfolgte die Umsetzung der Richtlinie in Österreich?

In Österreich erfolgte die innerstaatliche Umsetzung der neun Verbraucherrechte-Richtlinie im Rahmen des Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes. Fernabsatzgeschäfte und Außer-Geschäftsraumverträge fallen nunmehr unter die Bestimmungen des **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG)**. Das **österreichische Konsumentenschutzgesetz (KSchG)** findet nach wie vor Anwendung auf gewöhnliche Ladengeschäfte und regelt zudem auch jene Fälle, in denen das FAGG nicht zur Anwendung kommt. Welches Gesetz zur Anwendung kommt, ist dabei in jedem Fall individuell zu prüfen. Österreichische KonsumentInnen können sich wie bisher an den **Verein für Konsumentinformation** (<http://www.konsument.at/>) wenden, der seit 1960 die Interessen der österreichischen KonsumentInnen vertritt, sie über ihre Rechte informiert und sie bei deren Durchsetzung unterstützt. Bei grenzüberschreitenden Verstößen gegen Verbraucherrechte innerhalb der Europäischen Union bietet das **Europäische Verbraucherzentrum Österreich** (<http://www.europakonsument.at/>) Hilfestellung.

² Flash Eurobarometer 356 und 359 (2013) in http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_arc2014_factsheet-consumer_en.pdf

³ „Den europäischen Verbraucher ans Steuer zu lassen, indem sein Vertrauen gestärkt wird, ist für Europa das denkbar kostengünstigste Konjunkturpaket.“ Vivienne Reding, 13.6. 2014 (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-655_de.htm)