

Ein Mehr an Klarheit durch bessere Informationspflichten:

- Das frustrierende Suchen nach der Telefonnummer auf der Webseite, auf der Sie Ihr Sofa bestellt oder Ihren Handyvertrag geschlossen haben, entfällt in Zukunft. Online-Händler müssen klare Angaben über den vollständigen Preis einschließlich aller Steuern, Abgaben und Lieferkosten machen, ebenso wie über die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen. Fehlen darf auch nicht die Information zur Identität und Erreichbarkeit. Zudem ist der Online-Händler angehalten, Sie über das Bestehen und die Bedingungen des Kundendienstes oder gewerblicher Garantien zu informieren.
- Über diese allgemeinen Informationen hinaus werden Sie auch über die Funktionen und die Interoperabilität digitaler Produkte unterrichtet. Sie müssen also z. B. darauf aufmerksam gemacht werden, mit welcher Hard- oder Software oder welchem Betriebssystem das bestellte Computerspiel kompatibel ist. So wird ausgeschlossen, dass Sie ein Produkt kaufen, das Sie mit Ihrem Computer überhaupt nicht benutzen können.
- Auch wenn Sie an Messeständen einkaufen, gelten in Zukunft diese Informationspflichten und das Widerrufsrecht.
- Während der zweijährigen Gewährleistungsfrist müssen Händler außerdem per Telefon zum Ortstarif für Sie erreichbar sein. Teure Servicenummern sind nach den Bestimmungen der Richtlinie künftig unzulässig.
- Sie schließen an der Haustüre eine Werbefahrt oder ein Zeitungsabo ab? In Zukunft ist der Verkäufer verpflichtet, Ihnen Informationen und den Vertrag in Papierform zu geben. Eine Ausnahme wurde für die Fälle getroffen, in denen Sie eine dringende Handwerkerleistung benötigen, die sofort erfüllt wird und weniger als 200 Euro kostet.

Die Sicherheit bei kommerziellen Anrufen wird erhöht:

- Ruft Sie ein Gewerbetreibender mit dem Ziel an, mit Ihnen einen Vertrag abzuschließen, so muss er Ihnen zu Beginn des Gesprächs seine Identität sowie den kommerziellen Zweck seines Anrufs klar offenlegen.
- Außerdem können die Mitgliedstaaten vorsehen, dass Ihnen der Händler das Angebot schriftlich bestätigt und Sie erst dann gebunden sind, wenn Sie das Angebot unterzeichnet oder Ihr schriftliches Einverständnis gegeben haben.

Die Rücksendung der Waren wird klar geregelt:

- In Zukunft müssen Sie die Kosten der Rücksendung der Waren tragen, sofern Sie vor Vertragsabschluss darüber unterrichtet wurden. Erklärt der Händler allerdings im Vorfeld, die Kosten zu übernehmen, sind Sie hiervon befreit.
- Bisher wurden die Rücksendekosten für Waren mit einem Warenwert über 40 Euro, die Sie im Internet erworben haben, in Deutschland vom Händler übernommen. Wir Sozialdemokraten und Sozialdemokratinnen hatten bis zuletzt dafür gekämpft, dass sich diese verbraucherfreundliche Regelung in Deutschland nicht verschlechtert. Dieses Vorgehen scheiterte allerdings am Widerstand der Konservativen und Liberalen.



Die neue europäische Verbraucherschutzrichtlinie

Mehr Rechte und Sicherheit für die Bürger und Bürgerinnen

Das Ziel ist ein hohes Verbraucherschutzniveau

Wir Sozialdemokraten und Sozialdemokratinnen setzen uns seit jeher für ein hohes Verbraucherschutzniveau in der Europäischen Union ein. Das Gesetz zum Schutz der Verbraucher, das wir nun im Europäischen Parlament verabschiedet haben, ist das beste Beispiel dafür, dass sich unser Einsatz gelohnt hat. Eine ganze Reihe von Neuerungen insbesondere zu Ihrem Schutz bei Haustürgeschäften oder auch bei Fernabsatzgeschäften, wie z. B. Online-Shopping, Versandhandel oder Bestellungen per Email

werden Ihnen das Einkaufen sicherer und übersichtlicher machen. Die Neuregelungen müssen die Mitgliedsstaaten bis spätestens Ende 2013 in ihr nationales Recht übernehmen. Wir wünschen uns, dass die Bundesregierung nun schnell aktiv wird und Sie nicht so lange auf Ihre Rechte warten lässt.

Der Hintergrund

Die Europäische Kommission wollte mit ihrem Vorschlag aus dem Jahr 2008 die einzelnen, in der Europäischen Union bestehenden nationalen Verbraucherrechte einander angleichen. Dies sollte Rechtsvereinfachungen ermöglichen und für mehr grenzüberschreitenden Handel im EU-Binnenmarkt sorgen. Aus unserer Sicht war aber der von der Europäischen Kommission eingeschlagene Weg der Vereinheitlichung von Verbraucherrechten auf niedrigem Niveau der falsche. Das Ziel für uns Sozialdemokraten und Sozialdemokratinnen besteht in einem Mehr an Rechten

auf europäischer Ebene. Dies haben wir gegen massiven konservativ-liberalen Widerstand auch erreicht: ein hoher Mindeststandard, der ein hohes Niveau an Verbraucherrechten garantiert und in vielen Bereichen den Mitgliedsstaaten die Möglichkeit lässt, weitergehendes und damit noch besseres Recht für die Bürger und Bürgerinnen zu erbringen.

Die zentralen Ziele und Verbesserungen der europäischen Verbraucherschutzrichtlinie

- **Schaffung stärkerer Anreize für grenzüberschreitende Einkäufe bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern bei gleichzeitig hohem Verbraucherschutzniveau und einem Abbau der Rechtsunsicherheit**
- **Verbesserung des Verbraucherrechts durch Vereinfachung und kohärentere Ausgestaltung**
- **Stärkung des Vertrauens der Verbraucher und Verbraucherinnen in den Binnenmarkt**
- **Förderung des grenzüberschreitenden Wettbewerbs, damit den Verbraucherinnen und Verbrauchern ein möglichst breites Angebot an Waren und Dienstleistungen garantiert wird**

Die ‚Buttonlösung‘:

Schnell kann es passieren: ein Mausklick zu viel und schon haben Sie ungewollt ein teures Abo abgeschlossen oder Waren bestellt, die Sie sich eigentlich nur anschauen wollten. Um solche und ähnliche Situationen auszuschließen und Sie vor schwarzen Schafen und Betrügereien im Internet zu schützen, müssen in Zukunft eindeutig der Gesamtpreis und die Hauptmerkmale des Produkts angezeigt werden. Erst bei nochmaliger Bestätigung wird dann das Abo oder die Bestellung auch rechtswirksam. Es muss also klar und deutlich gekennzeichnet werden, dass eine verbindliche Bestellung erfolgt und somit auch eine Zahlungspflicht besteht. Das 14-tägige Widerspruchsrecht wird davon nicht berührt.

Die Einkaufsbedingungen im Internet werden klarer:

- Sie bestellen eine Reise im Internet? Groß ist manchmal die Überraschung, wenn der Zahlungsbescheid kommt. Dort tauchen dann Rechnungsposten wie z. B. eine Reiseversicherung oder Zusatzkosten für die Verwendung einer Kreditkarte auf oder Sie erhalten ohne es zu wollen einen Newsletter dieses Unternehmens. Damit wird Schluss sein, denn vorab angekreuzte Bestellungen, die den Besteller in irgendeiner Weise binden, darf es zukünftig nicht mehr geben. Außerdem ist es dem Gewerbetreibenden untersagt, von Ihnen zusätzliche Kosten für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel zu verlangen.

- Künftig werden Sie bereits bei Beginn ihrer Bestellungen im Internet darüber unterrichtet, ob das Unternehmen die Ware uneingeschränkt in alle Mitgliedsstaaten liefert oder nicht und welche Zahlungsarten hierbei akzeptiert werden.

Verbot versteckter Kosten:

Kennen Sie das auch? Sie buchen einen günstigen Flug, erfahren aber nicht vor Abschluss der Buchung, dass sie für ihr Gepäck und andere Dienstleistungen extra bezahlen müssen? Das geht bald europaweit nicht mehr! Zukünftig müssen alle entstehenden Kosten vor Beginn der Buchung klar für Sie ersichtlich sein.

Erhöhter Schutz beim Kauf von Waren:

- Sie erwerben eine Handtasche online bei einem italienischen Designer und stellen fest, die Farbe entspricht nicht Ihren Erwartungen? In Zukunft haben Sie das Recht, sie problemlos umzutauschen. Der Verkäufer muss Ihnen innerhalb von zwei Wochen den Kaufpreis einschließlich der Versandkosten erstatten.
- Sie werden auch europaweit über Ihr Widerrufsrecht informiert. Bei unterbliebener Widerrufsbelehrung haben Sie ansonsten innerhalb von 12 Monaten das Recht zum Widerruf.
- Kaufen Sie eine Ware in Österreich ein, wo die Widerrufsfrist bisher nur sieben Tage betrug, so können Sie zukünftig auf ein europaweites Recht von 14 Tagen vertrauen. Diese neue Regelung führt zu mehr Transparenz und Verlässlichkeit.
- Neu ist auch, dass das Rücktrittsrecht nun für digitale Produkte, wie etwa Computerprogramme, Spiele, Musik oder Videos, vor dem Download gilt. Sie bestellen beispielsweise eine Software, bis zu deren Erhalt haben Sie jedoch z.B. ein günstigeres oder besseres Angebot gefunden, dann können Sie zukünftig vom Vertrag wieder zurücktreten, sofern Sie die Software noch nicht heruntergeladen haben.