



Modul 1

Vorvertragliche Informationspflichten

SEPTEMBER 2022

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Die in dieser Veröffentlichung dargelegten Informationen und Ansichten entsprechen denen des/der Verfasser(s) und spiegeln nicht unbedingt die offizielle Stellungnahme der Kommission wider. Die Kommission übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Daten. Weder die Kommission noch Personen, die im Namen der Kommission handeln, können für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtsverbindlich und ist weder eine formale Auslegung des EU- oder nationalen Rechts noch eine umfassende oder vollständige Rechtsberatung. Sie beabsichtigt nicht, die professionelle Rechtsberatung zu bestimmten Fragen zu ersetzen.

Die Leser sollten auch daran denken, dass die Rechtsvorschriften der EU und der Mitgliedstaaten laufend aktualisiert werden: jede Papierversion der Module sollte anhand möglicher Aktualisierungen auf der Website www.consumerlawready.eu geprüft werden.

SEPTEMBER 2022

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	6
Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken?	9
Ist jeder, der von mir ein Verbraucher kauft?.....	9
Was passiert bei Transaktionen mit doppeltem Zweck?	10
Was ist ein Verbrauchervertrag?	11
Was sind vorvertragliche Informationsanforderungen?	12
Sind Verbraucherverträge von den in der Richtlinie 2011/83/EU über Verbraucherrechte festgelegten vorvertraglichen Informationspflichten ausgenommen?	12
Welche vorvertraglichen Informationspflichten gelten für Verbraucherverträge, die in meinem Shop geschlossen werden („on-premises contract“)?.....	14
Zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten für On-Premises-Verträge nach nationalem Recht.	16
Welche Informationspflichten gelten für Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen werden?	16
Wie müssen Sie vorvertragliche und vertragliche Informationen vorlegen?	20
Was bedeutet das in der Praxis?	20
In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen vorgelegt werden?	22
Reicht es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen aus, dass ich dem Verbraucher mündlich all diese Informationen sage?.....	22
Muss ich diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen je nachdem, wer meine Zielgruppe sind, unterschiedlich darlegen?.....	23
Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen?.....	23
Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten	23
Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?.....	23
Was bedeutet das für Sie in der Praxis?	24
Welches Gericht ist zuständig, wenn Sie einen Streit in einem solchen grenzüberschreitenden Vertrag haben?	25

Was sind die Folgen, wenn ich die vorvertraglichen Informationsanforderungen nicht erteile?25

Anhang 1 – Anwendung der CRD-Regulierungsentscheidungen durch die Mitgliedstaaten35

„Die Gewährleistung, dass alle Händler ihrer Pflicht nachkommen, ihre Verbraucher klar und umfassend zu informieren, bevor sie kaufen, gewährleistet fairere gleiche Wettbewerbsbedingungen auf dem Markt.“

Gewerbetreibende

„Wenn mich Trader klar und umfassend informieren, verbessert dies mein Vertrauen sowohl in sie als auch auf den Markt.“

Verbraucher

„Klare und umfassende Informationen, bevor ich kaufe, hilft mir, fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, ob ich bestimmte Produkte wirklich will oder nicht“

Verbraucher

Einleitung

Sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des Projekts Consumer Law Ready, das sich speziell an Kleinunternehmen, kleine und mittlere Unternehmen richtet, die mit Verbrauchern interagieren.

Das Projekt Consumer Law Ready ist ein europaweites Projekt, das von EUROCHAMBRES (Verband der Europäischen Industrie- und Handelskammern) in einem Konsortium mit BEUC (Europäische Verbraucherorganisation) und KMU (Vereinigung Handwerk & KMU in Europa) verwaltet wird. Es wird von der Europäischen Union mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Ziel des Projekts ist es, Sie bei der Einhaltung der Anforderungen des EU-Verbraucherrechts zu unterstützen.

Das EU-Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsakten, die von der Europäischen Union in den letzten 25 Jahren angenommen und von jedem EU-Mitgliedstaat in ihr jeweiliges nationales Recht umgesetzt wurden. Im Jahr 2017 hat die Europäische Kommission eine Bewertung abgeschlossen, um zu prüfen, ob die Vorschriften noch zwecktauglich sind. Das Ergebnis war insgesamt positiv¹. Die wichtigste Feststellung war, dass die bestehenden Vorschriften von den Behörden besser durchgesetzt und den Unternehmen und Verbrauchern besser bekannt werden müssen. Das Projekt Consumer Law Ready zielt darauf ab, die Kenntnisse von Unternehmern, insbesondere von KMU, über die Verbraucherrechte und ihre entsprechenden rechtlichen Pflichten zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jeder behandelt ein bestimmtes Thema des EU-Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Vorschriften über vorvertragliche Informationsanforderungen
- Modul 2 enthält die Vorschriften über das Recht des Verbrauchers auf Rücktritt von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
- Modul 3 konzentriert sich auf die Abhilfemaßnahmen, die Händler zur Verfügung stellen müssen, wenn die Produkte dem Vertrag nicht entsprechen
- Modul 4 konzentriert sich auf unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Vertragsklauseln
- Modul 5 führt die Plattform für alternative Streitbeilegung und die Online-Streitbeilegungsplattform ein, eine von der Europäischen Kommission verwaltete offizielle Website zur Unterstützung von Verbrauchern und Händlern bei der Beilegung von Streitigkeiten außerhalb des Gerichts.

Dieses Handbuch ist nur eines der Lernmaterialien, die im Rahmen des Consumer Law Ready-Projekts erstellt wurden. Die Website consumerlawready.eu enthält weitere Lernwerkzeuge wie Videos, Quiz und einen E-Test, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Sie können sich auch über ein Forum mit Experten und anderen KMU verbinden.

¹ Weitere Informationen über die Bewertung, ihre Ergebnisse und Folgemaßnahmen finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Das Modul 1 des Handbuchs zielt darauf ab, Sie mit den vorvertraglichen Informationen vertraut zu machen, die Sie als Händler vor Abschluss eines Vertrags mit einem Verbraucher offenlegen müssen. Es beschreibt, welche Informationen, wie und wann Sie zur Verfügung stellen müssen, und gibt Ihnen Tipps, um Ihnen die Einhaltung des Gesetzes zu erleichtern.

Das Modul enthält die vorvertraglichen Informationspflichten gemäß der Richtlinie 2011/83/EU über Verbraucherrechte (Richtlinie über Verbraucherrechte – CRD), die in die nationalen Rechtsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten umgesetzt wurde. Ausführlichere Informationen zu den Bestimmungen der Richtlinie über Verbraucherrechte finden Sie im [Leitfaden der Europäischen Kommission](#)², der in allen Amtssprachen der EU verfügbar ist.

Die Verbraucherrechtlicherichtlinie wurde durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) vom 27. November 2019 über eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union geändert. Die EU-Mitgliedstaaten müssen diese Änderungen bis zum 28. November 2021 in ihre nationale Rechtsordnung umsetzen und die neuen Vorschriften ab dem 28. Mai 2022 anwenden. Die Änderungen in Bezug auf vorvertragliche Informationen werden in diesem Modul in separaten Feldern mit dem Titel „Neue Regeln ab 28. Mai 2022“ dargestellt. Darüber hinaus wird mit der [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) über bestimmte Aspekte von Verträgen über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienste (Richtlinie über digitale Inhalte) eine gesetzliche Garantie für digitale Inhalte und digitale Dienste eingeführt³. Folglich müssen Unternehmer ihre Verbraucher vor Abschluss eines Vertrags über die gesetzliche Gewährleistung für digitale Inhalte oder einen digitalen Dienst informieren. Diese Änderungen werden auch in diesem Modul auf Sie aufmerksam gemacht.

Neben diesen horizontalen Anforderungen können je nach Vertragsart (z. B. Verbraucherkredite, Pauschalreisen usw.) andere, hauptsächlich sektorspezifische Informationsanforderungen – unabhängig oder kombiniert mit den CRD-Informationsanforderungen – gelten. Diese anderen Anforderungen liegen außerhalb des Anwendungsbereichs dieses Handbuchs, aber wir ermutigen Sie, sich mit ihnen sowie unter Berücksichtigung Ihres spezifischen Geschäftsbereichs vertraut zu machen. Im Falle eines Konflikts zwischen sektorspezifischen Vorschriften und den allgemeinen Vorschriften sollten die sektorspezifischen Vorschriften gelten. Die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)⁴ und das [Your Europe Business Portal](#)⁵ können Ihnen helfen, die relevanten Informationen zu sammeln oder Sie können sich an Ihre lokale Unternehmensorganisation wenden.

Wir hoffen, dass Sie die im Handbuch enthaltenen Informationen nützlich finden.

² Siehe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Siehe Modul 3 – Verbraucherrechte und -garantien

⁴ Siehe https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Siehe <http://europa.eu/youreurope/business/>


MODUL 1

Was ist das EU-Verbraucherrecht?

Das EU-Verbraucherrecht besteht aus unterschiedlichen Regelungen.

Sie befassen sich mit der Fairness der Geschäftspraktiken, der Fairness der Vertragsbedingungen, den vorvertraglichen Informationspflichten, dem Rücktrittsrecht des Verbrauchers und anderen spezifischen Verbraucherschutzvorschriften für bestimmte Arten von Verbraucherverträgen (z. B. außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelte Verträge, Verträge über Fernabsatzverträge, z. B. Online-Verträge) und/oder sektorspezifische Vorschriften (z. B. Verbraucherkreditverträge, Pauschalreiseverträge, Teilzeitnutzungsverträge, gute Garantievorschriften usw.).

Steht eine Regel des EU-Sonderrechts mit einer Regel der Verbraucherrechte-Richtlinie (CRD) in Widerspruch, so gilt die spezifische Sektorregel für diesen Sektor.

Die Einhaltung aller Verbrauchergesetze könnte zunächst schwierig sein. Jetzt, da Sie dieses Handbuch in Ihren Händen haben, haben Sie das, was Sie brauchen, um das Gesetz besser einzuhalten! Stellen Sie je nach Geschäftsfeld sicher, dass Sie sich auch mit anderen relevanten allgemeinen und/oder branchenspezifischen Informationsanforderungen vertraut machen.  Wie bereits erwähnt, können Sie die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)⁶ und das [Your Europe Business Portal](#)⁷ auch bei der Suche nach relevanten Informationen sowie Ihrer lokalen Unternehmensorganisation unterstützen.

Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken?

Wenn Sie Waren oder Dienstleistungen an einen Verbraucher verkaufen, können weder Sie noch jemand anderer die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken.

Beispielsweise ist es illegal, Vertragsklauseln zu schreiben, in denen Ihre Absicht angegeben wird, die Anwendung des Verbraucherrechts auszuschließen oder einzuschränken, wie z. B.: „Für diesen Vertrag gelten die Verbrauchervertragsregeln nicht, sondern die Regeln des allgemeinen Vertragsrechts“. Dies würde nicht nur ohne Rechtswirkung bleiben und für den Verbraucher nicht bindend sein; Sie kann unter bestimmten Umständen auch eine missbräuchliche Vertragsklausel darstellen⁸.

Ist jeder der von mir kauft ein Verbraucher?

Die EU-Verbraucherrechtsvorschriften gelten für Sie, wenn Sie Ihre Produkte (Waren, Dienstleistungen, digitale Inhalte) einem „Verbraucher“ in einem EU-Land anbieten. Daher ist die Definition des Begriffs „Verbraucher“ wichtig.

Der Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Produkt von Ihnen kauft, das sie nicht für berufliche Zwecke, sondern nur für persönliche Zwecke verwenden wird.

Beispiel: Verbraucher können eine Person sein, die einen Drucker in einem stationären Laden für seine

⁶ Siehe Datenbank für Verbraucherrecht https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Siehe <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Siehe Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Vertragsklauseln

persönlichen Bedürfnisse kauft oder ein Buch von einem Händler online kauft.



Ein Verbraucher kann nur eine physische Person sein. Juristische Personen, d. h. Unternehmen oder Verbände, können nicht als Verbraucher gelten. In einigen Mitgliedstaaten genießen diese Einrichtungen jedoch ein ähnliches Schutzniveau, da einige der Verbraucherschutzvorschriften auch für Unternehmen oder bestimmte Vereinigungen gelten. Die Mitgliedstaaten dürfen keine andere rechtliche Definition des Begriffs „Verbraucher“ einführen, die auf europäischer Ebene vollständig harmonisiert ist. 🇪🇺

Wenn jemand Produkte für berufliche Zwecke kauft, zum Beispiel, um sie in der Lieferkette weiter zu verkaufen, findet das Verbraucherrecht grundsätzlich keine Anwendung.

Beispiel: eine Person, die Teller und Besteck für das von ihnen geführte Restaurant kauft, ist kein Verbraucher. somit wird das Verbraucherrecht außer den Bestimmungen der Richtlinie 2001/95/EG über die allgemeine Produktsicherheit keine Anwendung finden. Ebenso, wenn Ihr Unternehmen Dienstleistungen zur Fensterreinigung für ein anderes Unternehmen anbietet, gilt das Verbraucherrecht nicht. In solchen Fällen gelten jedoch andere EU- und/oder nationale Vorschriften. 🇪🇺

In einigen Ländern ist die Verwendung einer Mehrwertsteuernummer ein guter Hinweis darauf, ob ein Käufer als Verbraucher handelt oder nicht.

Was passiert bei Transaktionen mit doppeltem Zweck?

Sie könnten sich fragen: was passiert, wenn jemand ein Produkt für seine persönliche und berufliche Verwendung kauft?

Beispiel 1: ein Anwalt kauft einen Computer, den sie verwenden wird, um E-Mails an ihre Familie zu schreiben, aber auch Briefe für ihre Kunden zu entwerfen.



Beispiel 2: eine Person hat das Dach repariert; er lebt in einem Teil des Hauses mit seiner Familie und nutzt den anderen Teil als Laden für den Verkauf von Kleidung.



Gilt das Verbraucherrecht in solchen Fällen, in denen der Kauf- oder Dienstleistungsvertrag sowohl eine

persönliche als auch eine berufliche Dimension aufweist?

Dies wird als „Gemischte Verträge“ („Dual-Use-Verträge“) bezeichnet: eine Ware oder ein Service hat einen doppelten Zweck. Um festzustellen, ob das Verbraucherrecht anwendbar ist, muss in solchen Fällen der Zweck dieses Vertrags geprüft werden. Mit anderen Worten, die Aufgabe besteht darin, zu überprüfen, ob der Computer mehr für das Schreiben persönlicher E-Mails oder für die Vorbereitung von Dokumenten für ihre Mandanten verwendet wird. In ähnlicher Weise stellt sich die Frage, ob das erwähnte Haus mehr einen Platz zum Verkauf von Kleidung oder ein Familienhaus darstellt.

Beispiel: wenn der Computer 20 % der Zeit verwendet wird, um E-Mails an Kunden zu schreiben, und 80 % der Zeit, um persönliche E-Mails zu schreiben, wird der Vertrag durch das Verbraucherrecht geschützt.

Was ist ein Verbrauchervertrag?

Ein Verbrauchervertrag ist jeder Vertrag, den ein Gewerbetreibender mit einem Verbraucher schließt, unabhängig davon, über welchen Kanal (z. B. über das Internet, telefonisch oder in einem Geschäft) und unabhängig davon, ob er die Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten bezweckt.

Zum Beispiel ein mit dem Verbraucher online abgeschlossener Vertrag über den Verkauf eines Buches.

Die CRD unterscheidet zwischen „Verbraucherverträgen“ (z. B. in einem Geschäft abgeschlossene Verbraucherverträge), „Fernabsatzverträge“ (z. B. im Internet oder telefonisch abgeschlossene Verbraucherverträge) und „Off-Premises-Verträgen“ (z. B. Verbraucherverträge, die im Haushalt des Verbrauchers geschlossen werden).

Im Gegensatz zu den „Vor-Ort- Verträgen“ sind „Fernabsatzverträge“ diejenigen, in denen zum

Zeitpunkt des Vertragsschlusses keine gleichzeitige physische Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers vorliegt. Typische Beispiele für im Fernabsatz geschlossene Verträge sind diejenigen, die per Versand, online oder telefonisch abgeschlossen werden. Fernabsatzverträge schließen auch Fälle ein, in denen der Verbraucher die Geschäftsräume lediglich besucht, um Informationen über die Waren oder Dienstleistungen zu sammeln, aber anschließend den Vertrag im Fernabsatz aushandelt und schließt. Vielmehr sollte ein Vertrag, der mittels Fernkommunikation (z. B. E-Mail oder Telefonanruf zur Festlegung eines Termins oder einer Reservierung) in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden geschlossen wurde, nicht als Fernabsatzvertrag betrachtet werden.



„Verträge außerhalb von Geschäftsräumen“ sind Verträge, die in gleichzeitiger physischer Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers, aber an einem Ort, der nicht die Geschäftsräume des Gewerbetreibenden ist, geschlossen werden. Zu den Geschäftsräumen gehören die Räumlichkeiten in welcher Form (z. B. Geschäfte, Stände usw.), die dem Gewerbetreibenden als ständiger oder gewöhnlicher Geschäftssitz dienen. Zu den Geschäftsräumen gehören auch die Räumlichkeiten, die der Gewerbetreibende saisonal nutzt (z. B. Eisdielen am Strand im Sommer). In der Regel sind Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelt werden,

diejenigen, die in der Wohnung oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers oder während einer vom Gewerbetreibenden organisierten Exkursion geschlossen werden.



Zwar können die Mitgliedstaaten bei Verträgen vor Ort die in der CRD festgelegten vorvertraglichen Anforderungen hinzufügen; bei ⁹ Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sind die vorvertraglichen Informationspflichten alle in der genannten Richtlinie festgelegt, und die Mitgliedstaaten dürfen keine anderen hinzufügen. Wenn Sie also Verbraucher in verschiedenen EU-Ländern Ihre Waren oder Dienstleistungen anbieten möchten, können Sie dies auf Ihrer Website tun, indem Sie einfach sicherstellen, dass Sie genau die gleichen, umfassenden vorvertraglichen Informationen in allen relevanten Sprachen korrekt übersetzen. Ab dem 28. Mai 2022 werden die Verbraucher von ihren Rechten auch dann profitieren, wenn sie nicht für einen digitalen Dienst/Inhalte Geld zahlen, sondern personenbezogene Daten bereitstellen (es sei denn, diese Daten sind unbedingt erforderlich, um die digitalen Inhalte bereitzustellen, z. B. E-Mail-Adresse, an die die digitalen Inhalte übermittelt werden müssen).

Was sind vorvertragliche Informationsanforderungen?

Vorvertragliche Informationspflichten sind Informationen, die vom Gesetzgeber als wichtig eingestuft wurden, um sicherzustellen, dass der Verbraucher vor Vertragsschluss eine sachkundige Wahl trifft. Die CRD enthält eine allgemeine Liste von Informationen, die ein Gewerbetreibender dem Verbraucher vor Abschluss eines Vertrags in Geschäftsräumen, außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz offenlegen muss.

Bitte beachten Sie, dass Händler in der gesamten EU auch in Phasen vor dem vorvertraglichen Verfahren, z. B. während der Werbung, nach fachlicher Sorgfalt handeln und alle Elemente offenlegen müssen, die durch die Verbraucher in Kenntnis der Sachlage getroffen werden müssen. Wenn dies nicht geschieht, kann es sich um irreführende Handlungen oder Unterlassungen handeln.¹⁰

Sind Verbraucherverträge von den in der Richtlinie 2011/83/EU über Verbraucherrechte festgelegten vorvertraglichen Informationspflichten ausgenommen?

Ja, die in der Verbraucherrechte-Richtlinie festgelegten vorvertraglichen Informationspflichten gelten nicht für folgende Verträge:

- a) Verträge über soziale Dienstleistungen, wie z. B. soziale Betreuung;
- b) Verträge über Gesundheitsdienstleistungen;

⁹ Siehe Anlage 1

¹⁰ Siehe Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Vertragsklauseln.

- c) Verträge über Glücksspiele, auch im Rahmen von Lotterien, Casinospiele und Wettgeschäften;
- d) Verträge über Finanzdienstleistungen, wie z. B. verschiedene Verbraucherkreditverträge;
- e) Verträge über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Immobilien oder von Rechten an unbeweglichen Sachen;
- f) Verträge über den Bau neuer Gebäude, die wesentliche Umwandlung bestehender Gebäude und die Vermietung von Wohnraum für Wohnzwecke;
- g) Verträge über Pauschalreisen¹¹;
- h) Verträge über Teilzeitnutzungsrechte, langfristige Urlaubsprodukte, Weiterverkaufs- und Tauschverträge;
- i) Verträge, die gemäß den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten von einem Inhaber eines öffentlichen Amtes errichtet werden, der gesetzlich verpflichtet ist, unabhängig und unparteiisch zu sein, und die durch umfassende Rechtsinformationen sicherstellen müssen, dass der Verbraucher den Vertrag nur auf der Grundlage einer sorgfältigen rechtlichen Prüfung und in Kenntnis seiner rechtlichen Tragweite abschließt;
- j) Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Gegenständen, die für den laufenden Verbrauch im Haushalt bestimmt sind und die von einem Gewerbetreibenden in häufigen und regelmäßigen Runden an die Wohnung, den Wohnsitz oder den Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden;
- k) Für Verträge über die Beförderung von Personen ist nur Artikel 8 Absatz 2 über formale Anforderungen an Online-Verkäufe, Artikel 19 über Gebühren für die Nutzung von

Zahlungsmitteln und Artikel 21 und 22 für zusätzliche Zahlungen anzuwenden (Verbot von Überraschungsgebühren)¹²;

- l) Verträge, die mit Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden;
- m) Verträge, die mit Telekommunikationsbetreibern über öffentliche Telefone über ihre Nutzung geschlossen oder für die Nutzung einer einzigen Verbindung per Telefon, Internet oder Fax geschlossen werden, die von einem Verbraucher eingerichtet wurden;
- n) ab dem 28. Mai 2022 Verträge über alle Waren, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden.

Für viele dieser Verträge bestehen jedoch nach wie vor vorvertragliche Informationspflichten im Rahmen anderer EU- oder nationaler Rechtsvorschriften. Dies ist beispielsweise bei Verträgen im Zusammenhang mit Kreditverträgen für Verbraucher der Fall¹³.

Darüber hinaus haben einige Mitgliedstaaten gemäß den Bestimmungen der Richtlinie über Verbraucherrechte auch nationale Vorschriften erlassen, die Unternehmer von vorvertraglichen Informationspflichten für „Verträge mit geringem Wert“ ausnehmen: dies gilt in Österreich, Belgien, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Schweden und dem Vereinigten Königreich. Bitte schauen Sie sich ANHANG 1 an, um mehr über diese Besonderheiten zu erfahren. 🇵🇹

¹¹ Mit Ausnahme des Artikels 6 Absatz 7, des Artikels 8 Absätze 2 und 6 sowie der Artikel 19, 21 und 22 der CRD, die auch für Pauschalreiseverträge gelten.

¹² Ab dem 28. Mai 2022 gilt Artikel 21 (Grundtarif für Post-Sales-Dienste) der CRD auch für Transportverträge.

¹³ Die vorvertraglichen Informationspflichten sind in der Verbraucherkreditrichtlinie (2008/48/EG) festgelegt.

Welche vorvertraglichen Informationspflichten gelten für Verbraucherverträge, die in meinem Shop geschlossen werden („on-premises contract“)?

Nach der Richtlinie über Verbraucherrechte gibt es mittlerweile in der EU 8 wichtige Informationen, die Sie den Verbrauchern vor Abschluss eines Kauf- oder Dienstleistungsvertrags in Ihrem Shop eindeutig vorlegen müssen, wenn diese Informationen nicht bereits aus dem Kontext, in dem Sie tätig sind, ersichtlich sind. Das sind:

1. Die **wichtigsten Merkmale** der von Ihnen angebotenen Waren oder Dienstleistungen: alle Einzelheiten mit den wichtigsten Merkmalen des zum Verkauf stehenden Produkts. Zum Beispiel die Größe und ähnliche Eigenschaften (z. B. 64 KB Speicher eines USB-Sticks) und das Material/Komposition (z. B. Lederjacke) eines Produkts.

Es ist wichtig, dass das Medium, das zur Bereitstellung dieser Informationen verwendet wird, für einen Durchschnittsverbraucher leicht lesbar und verständlich ist; dieses Medium kann z. B. ein Stück Papier sein.

2. **Ihre Identität**, wie z. B. Ihr Handelsname, die geografische Anschrift, an der Sie niedergelassen sind, und die Telefonnummer Ihres Unternehmens. Die Anschrift eines Ladens oder Restaurants (geografische Anschrift) ist ein offensichtliches Beispiel für Informationen, die sich aus dem Kontext ergeben, wenn es sich um Verträge vor Ort handelt.
3. Der **Gesamtpreis** der von Ihnen angebotenen Waren oder Dienstleistungen. Dies bedeutet, dass

der Preis vollständig sein muss, d. h. er muss alle anwendbaren Steuern, zusätzliche Fracht-, Liefer- und Postgebühren (falls vorhanden) umfassen. Wenn der Preis nicht im Voraus berechnet werden kann, müssen Sie dem Verbraucher mitteilen, wie der Preis berechnet wird, oder, wenn diese Kosten nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Gebühren zu zahlen sind.

Beispiel: wenn der Gesamtpreis vom tatsächlichen Verbrauch abhängt, müssen Sie z. B. den Preis pro Kilo/Liter angeben.

4. Alle Vorkehrungen für **Zahlung, Lieferung, Leistung, Zeit**, bis zu der Sie sich verpflichten, die Ware zu liefern oder die Dienstleistung zu erbringen, **und Ihre Beschwerdebehandlungs politik.**

Beispiel: den Verbraucher darüber informieren, dass das Produkt über einen bestimmten Beförderer geliefert wird und dass die Lieferung innerhalb von 15 Arbeitstagen ausgeführt wird. Außerdem informieren Sie ihn darüber, was er tun muss, falls er sich beschweren möchte und wie er seine Beschwerde einreichen kann.

5. Das Bestehen einer **gesetzlichen Konformitätsgarantie** für Waren, das Bestehen und die Bedingungen von Kundendiensten und Handelsgarantien.

Nach EU-Recht ist zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der Handelsgarantie zu unterscheiden. Die gesetzliche Gewährleistung ist gesetzlich vorgeschrieben, d. h. die Richtlinie 1999/44/EG über den Verkauf von Verbrauchsgütern, die in den nationalen Rechtsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten umgesetzt wurde. In der EU dauert die gesetzliche Gewährleistung für Verbraucherprodukte für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren und bietet

unentgeltliche Abhilfen für jegliches Verschulden an einer Ware, die zum Zeitpunkt der Lieferung bereits bestand. Die Handelsgarantie ergänzt die gesetzliche Gewährleistung und wird freiwillig vom Verkäufer oder vom Hersteller gewährt.

Beispiel: eine Handelsgarantie, die Abhilfen in Bezug auf das Funktionieren eines Eisens für 5 Jahre und nicht nur für die von der gesetzlichen Gewährleistung abgedeckten zwei Jahre bietet und mehr als nur die zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Mängel abdeckt. Der Unternehmer ist verpflichtet, das Bestehen und die Bedingungen der gesetzlichen Gewährleistung sichtbar zu machen. Wenn Sie einen After-Sales-Service anbieten, müssen Sie den Verbraucher über seine Existenz und Modalitäten für den Nutzen von ihm informieren¹⁴. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass gemäß der Verbraucherrechterichtlinie die Kosten eines Kundengesprächs niemals höher sein können als die Kosten eines Anrufs vor Ort, wenn der Anruf mit einer Frage zu einem bestehenden Vertrag zusammenhängt.

Neue Vorschriften der Richtlinie über **digitale Inhalte**

Mit der neuen Richtlinie über digitale Inhalte¹⁵ wird eine gesetzliche Gewährleistung für digitale Inhalte und digitale Dienste eingeführt (siehe Modul 3 – Verbraucherrechte und -garantien).

Folglich müssen Unternehmer ihre Verbraucher vor Abschluss eines Vertrags über die gesetzliche Gewährleistung der Konformität eines digitalen Inhalts oder einer digitalen Dienstleistung informieren.

6. Die **Laufzeit** des Vertrags.
Wenn in Ihrem Vertrag vorgesehen ist, dass der

¹⁴ Siehe Modul 3 über Verbraucherverkäufe, in dem die Abhilfen beschrieben werden, die der Gewerbetreibende für fehlerhafte Waren vorsehen muss.

Verbraucher für eine Mindestdauer gebunden sein muss, müssen Sie den Verbraucher im Voraus über die Dauer dieser Frist informieren.

Beispiel: Sie müssen die Verbraucher über die Mindestvertragsdauer informieren, um von dem angebotenen Preis für Jahresabonnements profitieren zu können.

Oder

Sie müssen klären, ob der Abonnementvertrag eine bestimmte Laufzeit hat oder nicht, und ob er automatisch verlängert wird oder nicht. Wenn Sie z. B. verlangen, dass der Verbraucher eine Kündigungsfrist von 15 Tagen einhält, muss er vor Vertragsabschluss über diese Kündigungsfrist informiert werden.

7. Gegebenenfalls die **Funktionalität digitaler Inhalte**, einschließlich **der** anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen. Das bedeutet, dass Sie dem Verbraucher erklären müssen, wie die digitalen Inhalte in der Praxis funktionieren. Dies bezieht sich insbesondere auf das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein technischer Beschränkungen.

Beispiel: geben Sie an, ob eine bestimmte PC-Software, die Sie in Ihrem Shop verkaufen, offline und/oder online verwendet werden kann; geben Sie an, ob die Nutzung der Software nur auf ein Land beschränkt ist.

8. Die **Interoperabilität digitaler Inhalte** mit Hardware und Software.

Beispiel: informieren Sie den Verbraucher, dass die von Ihnen angebotenen digitalen Inhalte nur für

¹⁵ [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) über bestimmte Aspekte von Verträgen über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen.

Macintosh-Betriebssysteme auf Apple-Computern verwendet werden können.

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Außerdem, wenn Sie Waren mit digitalen Elementen, digitalen Inhalten oder Dienstleistungen verkaufen, müssen Sie den Verbraucher über ihre **Funktionalität, Kompatibilität und Interoperabilität** mit Hardware und Software informieren.

Achten Sie darauf, dass die meisten dieser „on-Premises“-Transaktionen inländischer Art sind, die Verbraucherrechterichtlinie es allen EU-Mitgliedstaaten ermöglicht, nach nationalem Recht zusätzliche vorvertragliche Anforderungen in die obige Liste aufzunehmen. Wenn Sie daher ein Geschäft in einem anderen Mitgliedstaat eröffnen möchten, sollten Sie sich mit den dort geltenden zusätzlichen Informationsanforderungen vertraut machen.

Während nachstehend einige Elemente erläutert werden, erhalten Sie in ANHANG 1 einen Überblick über die von den einzelnen Mitgliedstaaten getroffenen Regulierungsentscheidungen.¹⁶

Zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten für On-Premises-Verträge nach nationalem Recht.

Bitte beachten Sie, dass einige Mitgliedstaaten der obigen Liste zusätzliche Punkte hinzugefügt haben¹⁷.

— In **Österreich** wurden keine zusätzlichen Informationspflichten hinzugefügt¹⁸.

Darüber hinaus haben einige Mitgliedstaaten Tagesgeschäfte von der Verpflichtung zur Vorlage der oben genannten Informationsliste ausgenommen¹⁹.

— In **Österreich** sind sogenannte Geschäfte des täglichen Lebens, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden, von den festgelegten Informationspflichten ausgenommen.

Welche Informationspflichten gelten für Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen werden?

Die Richtlinie über die Verbraucherrechte hat die Liste der vorvertraglichen Informationen, die Sie Ihren Verbrauchern mitteilen müssen, **vollständig harmonisiert**, wenn Sie im Fernabsatz (z. B. online oder telefonisch) tätig sind und/oder Verträge „außerhalb von Geschäftsräumen“ schließen, z. B. vor der Haustür des Verbrauchers. Dies bedeutet, dass die Mitgliedstaaten für diese kommerziellen Kanäle keine vorvertraglichen Anforderungen mehr in die in der Richtlinie festgelegte Liste aufnehmen dürfen.

Diese Liste enthält alle Informationen, die Sie zur Verfügung stellen müssen, wenn Sie über Geschäfte arbeiten, **sowie** ein paar weitere Artikel. Viele von ihnen gelten nur, wenn und soweit zutreffend, je nach Art des betreffenden Geschäfts und der Tatsache, dass Verbraucher bei (fast allen) Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen in der gesamten EU über ein Rücktrittsrecht von 14 Tagen verfügen²⁰. Hier ist die Liste der **Informationen, die**

¹⁶ Alternativ können Sie auch auf die tatsächlichen Mitteilungen der Mitgliedstaaten über die Anwendung von Regulierungsentscheidungen gemäß Artikel 29 der Richtlinie 2011/83/EG über Verbraucherrechte verweisen. Siehe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

¹⁷ Im Einklang mit Artikel 5 Absatz 4 CRD.

¹⁸ Im Einklang mit § 5 Absatz 1 KSchG.

¹⁹ Im Einklang mit Artikel 5 Absatz 3 CRD.

²⁰ Siehe Modul 2 über das Recht der Verbraucher auf Rücktritt von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen.

zusätzlich zu den oben genannten Informationen für On-Premises-Verträge, erteilt werden müssen:

1. Zusätzlich zur Offenlegung Ihrer Identität und Ihres geografischen Ortes müssen Sie sicherstellen, dass Sie eine Telefonnummer und eine E-Mail bereitstellen, damit Ihr Verbraucher schnell und effizient mit Ihnen kommunizieren kann. Wenn Sie im Namen eines anderen Unternehmers handeln, müssen Sie auch seine geografische Adresse und seine Identität angeben.
2. Wenn Sie sich vom Ort der Niederlassung unterscheiden, müssen Sie auch die Anschrift angeben, einschließlich der Anschrift des Unternehmers, in dessen Namen Sie handeln, an dem der Verbraucher Beschwerden richten kann.
3. Wenn Sie sich von den Kosten eines lokalen Telefonanrufs unterscheiden („Basistarif“), müssen Sie den Verbraucher auch über die Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel für den Vertragsabschluss informieren. Achten Sie nach Abschluss des Vertrags darauf, dass die Kosten für eine Hotline, die Verbraucheranfragen im Zusammenhang mit ihren Verträgen beantwortet, nach der Richtlinie über Verbraucherrechte den Grundtarif niemals übersteigen dürfen.
4. Wenn Sie sich an einen Verhaltenskodex halten, müssen Sie den Verbraucher auch darüber informieren, wie Kopien davon erhalten werden können.

Beispiel: geben Sie an, dass Sie Teil des ICC Code on Advertising and Marketing Communication Practice sind, und fügen Sie einen Link dazu hinzu.

5. Wenn Ihr Vertrag verlangt, dass der Verbraucher eine Kaution oder eine andere finanzielle Garantie zahlt oder leistet, müssen Sie den Verbraucher im Voraus über seine Bedingungen und Modalitäten informieren.

Beispiel: Sie müssen Ihre Kunden im Voraus informieren, wenn sie eine Anzahlung für das Hotel zur Verfügung stellen müssen, sie von Ihnen online gebucht haben, und sie informieren, unter welchen Bedingungen sie es möglicherweise zurückbekommen können.

6. Falls zutreffend, müssen Sie die Verbraucher auch über die Möglichkeit informieren, außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsmechanismen zur Beilegung von Streitigkeiten, die der Verbraucher mit Ihnen hat, zu nutzen. Dies kann z. B. durch die Online-Streitbelegungsplattform (ODR-Plattform) geschehen, die den Verbrauchern hilft, ihre Beschwerde bei einer bestimmten Stelle für alternative Streitbeilegung einzureichen²¹.
7. Schließlich müssen Sie Ihren Mandanten über diese Tatsache und/oder über die Umstände informieren²², unter denen er dieses Rücktrittsrecht verliert, wenn für den betreffenden Vertrag kein oder nur ein eingeschränktes Rücktrittsrecht gilt. Wenn der Vertrag im Gegenteil von einem Rücktrittsrecht erfasst ist, müssen Sie Ihren Kunden über Folgendes informieren:
 - a) die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß dem im Gesetz festgelegten Musterformular²³;
 - b) die Tatsache, dass er/sie die Kosten für die Rücksendung der Waren im Falle des Rücktritts tragen muss und, falls die Ware ihrer Natur nach

²¹ Weitere Einzelheiten finden Sie in Modul 5.

²² In Artikel 16 der Richtlinie über Verbraucherrechte ist die Art von Verträgen aufgeführt, für die kein Rücktrittsrecht besteht. Nähere Einzelheiten finden Sie in Modul 2 zum Rücktrittsrecht und in den

[Leitlinien der GD JUST zur Richtlinie über Verbraucherrechte](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²³ Weitere Einzelheiten finden Sie unter Modul 2.

nicht in der Regel auf dem Postweg zurückgegeben werden kann, die Kosten für die Rücksendung der Waren tragen muss.

Beispiel: wenn der Verbraucher bei Ihnen einen Kühlschrank oder eine Waschmaschine gekauft hat (Geräte, die in der Regel von Tür zu Tür geliefert werden, anstatt bei einer Post versandt zu werden), müssen Sie dem Verbraucher einen Beförderer (z. B. den für die Lieferung der Ware zugewiesenen) und einen Preis für die Rücksendung der Ware oder zumindest eine angemessene Schätzung der Höchstkosten, möglicherweise auf der Grundlage der Lieferkosten, angeben²⁴; **und**

- c) die Tatsache, dass der Verbraucher während der Rücktrittsfrist das Rücktrittsrecht ausübt, nachdem er während der Rücktrittsfrist ausdrücklich aufgefordert hat, mit der Erbringung der Dienstleistung zu beginnen, ist verpflichtet, Ihnen die angemessenen Kosten für die von Ihnen in der Zwischenzeit erbrachten Dienstleistungen zu zahlen.

Beispiel: wenn der Verbraucher mit Ihnen einen Vertrag über Mobilfunkdienste schließt, müssen Sie ihn darüber informieren, dass er, wenn er ausdrücklich verlangt, dass die Dienstleistungen sofort beginnen, aber dann z. B. 10 Tage nach Vertragsunterzeichnung beschließt, von ihm zurückzutreten, Ihnen ein Drittel des monatlichen Abonnements zuzüglich des Preises aller bis dahin erhaltenen zusätzlichen Leistungen zu zahlen hat.

geschlossenen Verträgen von 14 auf 30 Tage zu verlängern:

- Unaufgeforderte Besuche eines Gewerbetreibenden bei der Wohnung des Verbrauchers.
- Von einem Unternehmer organisierte Exkursionen mit dem Ziel, Produkte an potenzielle Verbraucher zu fördern oder zu verkaufen.

Diese Option zielt darauf ab, den Verbrauchern einen zusätzlichen Schutz in Bezug auf diese spezifischen Vertriebspraktiken und/oder Kanäle zu bieten.

Als Unternehmer sind Sie verpflichtet, die Verbraucher vor Vertragsschluss über die Dauer der Rücktrittsfrist zu informieren. Wenn Sie von diesen Verkaufsarten betroffen sind, vergessen Sie daher nicht, zu überprüfen, ob der/die Mitgliedstaat(en), in dem/denen Sie tätig sind, diese gesetzliche Wahl getroffen hat/haben, um Ihre Verbraucher korrekt über die Dauer ihrer Rücktrittsfrist zu informieren.

In bestimmten Fällen wurde der Informationszoll vereinfacht.

Fernkommunikation bietet manchmal nur einen begrenzten Raum oder Zeit, um die Informationen anzuzeigen. In solchen Fällen müssen Sie vor Vertragsschluss die wichtigsten Informationen vorlegen, d. h.:

1. ihre Identität
2. die Hauptmerkmale des Produktes, das Sie anbieten
3. den Gesamtpreis
4. Informationen über die Nutzung des Rücktrittsrechts
5. die Vertragslaufzeit oder, wenn sie unbestimmte Dauer hat, die Bedingungen für die Beendigung des Vertrags.

Alle übrigen Informationsanforderungen müssen jedoch in geeigneter Weise bereitgestellt werden (z. B. auf

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Nach den neuen Vorschriften haben die Mitgliedstaaten die Möglichkeit, die Dauer des Rücktrittsrechts für zwei Arten von außerhalb von Geschäftsräumen

²⁴ Siehe [GD JUST-Leitlinien zur Richtlinie über Verbraucherrechte](#), Kapitel 6.2.

einem PDF-Dokument nach der tatsächlichen Bestellung).

Darüber hinaus muss der Gewerbetreibende im Falle eines Online-Vertrags, bevor der Verbraucher eine Bestellung aufgibt und die Zahlung akzeptiert, den Verbraucher unmittelbar vor der Bestellung des Verbrauchers über die folgenden Fragen in deutlicher Weise in Kenntnis setzen:

1. was sind die Hauptmerkmale des Erzeugnisses;
2. der Gesamtpreis ist;
3. welche Dauer des Vertrags oder, falls der Vertrag unbestimmt ist, die Bedingungen für die Beendigung des Vertrags sind;
4. wenn der Vertrag vorsieht, dass der Verbraucher für eine Mindestdauer gebunden sein muss, wie lange dieser Zeitraum ist.

Der Gewerbetreibende muss sicherstellen, dass der Verbraucher bei der Online-Bestellung ausdrücklich anerkennt, dass die Bestellung eine Zahlungsverpflichtung beinhaltet. Wenn eine Bestellung mit der Aktivierung einer Schaltfläche oder einer ähnlichen Funktion verbunden ist, muss die Schaltfläche oder ähnliche Funktion nur mit den Wörtern „Jetzt bezahlen“, „Jetzt kaufen“, „kaufen“, „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung gekennzeichnet werden, die darauf hindeutet, dass die Bestellung eine Verpflichtung zur Zahlung des Gewerbetreibenden mit sich bringt.

Besondere Vorschriften für Verträge außerhalb von Geschäftsräumen:

Bitte beachten Sie, dass Sie bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen den Verbrauchern eine Kopie des unterzeichneten Vertrags zur Verfügung stellen müssen. Sie müssen die vorvertraglichen Informationen und die Kopie des Vertrags auf Papier oder, wenn der Verbraucher einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen.

Es gibt auch einige Vereinfachungen in Bezug auf eine bestimmte Art von **außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen**, wobei:

- der Verbraucher ausdrücklich um Reparatur- oder Wartungsleistungen ersucht und
- der Gewerbetreibende und der Verbraucher ihre vertraglichen Verpflichtungen (in der Regel Reparatur und Bezahlung) unverzüglich erfüllen und
- die zu leistende Zahlung höchstens 200 EUR beträgt.

In solchen Fällen müssen Sie Folgendes auf Papier oder, falls der Verbraucher einverstanden ist, auf anderen dauerhaften Datenträgern bereitstellen:

- ihre Identität, ihre Adresse (Niederlassungsort), eine Telefonnummer und eine E-Mail;
- der Preis oder die Art und Weise, wie der Preis zusammen mit einer Schätzung des Gesamtpreises zu berechnen ist. Wenn der Verbraucher zustimmt, benötigen Sie für die folgenden Informationen kein Papier oder einen anderen dauerhaften Datenträger;
- das Hauptmerkmal des Dienstes, wenn das Rücktrittsrecht besteht oder nicht.

Beachten Sie, dass die folgenden Mitgliedstaaten diese Vereinfachungen in Bezug auf unmittelbar durchgeführte außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Reparatur- und Wartungsverträge nicht anwenden: Irland, Litauen, die Niederlande, Portugal, Slowenien, die Slowakei und Spanien.

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

a) **Spezifische vorvertragliche Informationsanforderungen für Verträge auf Online-Marktplätzen²⁵.**

Bevor ein Verbraucher an einen Fernabsatzvertrag gebunden ist, muss der Anbieter des Online-Marktplatzes dem Verbraucher auf **klare, angemessene und verständliche Weise folgende Informationen zur Verfügung stellen:**

(1) allgemeine Informationen in einem bestimmten Abschnitt der Online-Schnittstelle, die von der Seite, auf der die Angebote angeboten werden, direkt und leicht zugänglich sind:

— zu den Hauptparametern, die das Ranking der Angebote bestimmen, die dem Verbraucher als Ergebnis der Suchanfrage vorgelegt werden, und

— die relative Bedeutung dieser Parameter im Gegensatz zu anderen Parametern.

(2) ob der Dritte, der die Waren, Dienstleistungen oder digitalen Inhalte anbietet, ein Gewerbetreibender ist oder nicht, auf der Grundlage der Erklärung dieses Dritten gegenüber dem Anbieter des Online-Marktplatzes.

(3) Ist der Dritte kein Gewerbetreibender, so gelten die EU-Verbraucherrechte nicht für den Vertrag.

(4) gegebenenfalls, wie die Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Vertrag zwischen dem Dritten, der die Waren, Dienstleistungen oder digitalen Inhalte anbietet, und dem Anbieter des Online-Marktplatzes geteilt werden.

B) **Zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen**

— Bitte beachten Sie, dass Sie verpflichtet sind, die Verbraucher über Ihre Telefonnummer und Ihre E-Mail zu informieren. Sie können andere Online-Kommunikationsmittel zur Verfügung stellen, die es ermöglichen, den Inhalt und das Datum/die Uhrzeit der Korrespondenz mit Ihnen aufrechtzuerhalten. Außerdem können Sie auch andere Kommunikationskanäle verwenden, um Ihre Kunden zu erreichen, wie Chats usw.

— Falls zutreffend, müssen Sie als Händler die Verbraucher über eine etwaige Preis-Personalisierung (individuelle Preisgestaltung) auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung informieren. In der Praxis bedeutet dies, dass Sie, wo immer relevant, Ihre Verbraucher im Voraus darüber informieren müssen, dass der Preis, den Sie ihnen mitgeteilt haben, durch ein automatisiertes Entscheidungssystem festgelegt wurde, das Daten von Verbrauchern sammelt²⁶.

Wie müssen Sie vorvertragliche und vertragliche Informationen vorlegen?

Der Text, der die erforderlichen Informationen bereitstellt, sollte für einen Durchschnittsverbraucher immer leicht lesbar und verständlich sein. Die bereitgestellten Informationen müssen klar, lesbar und verständlich gemacht werden.

Was bedeutet das in der Praxis?

²⁵ Die aktualisierte Richtlinie über Verbraucherrechte wird eine Definition für einen Online-Marktplatz enthalten: „ein Dienst, der Software verwendet, einschließlich einer Website, eines Teils einer Website oder einer Anwendung, die von oder im Namen eines Unternehmers betrieben wird, der es Verbrauchern ermöglicht, Fernabsatzverträge mit anderen Händlern oder Verbrauchern abzuschließen.“

²⁶ Diese Informationspflicht berührt nicht die Verordnung (EU) 2016/679 „DS-GVO“, die insbesondere vorsieht, dass das Recht der Person, nicht einer automatisierten individuellen Entscheidungsfindung, einschließlich Profiling, unterworfen zu werden.

Die Prüfung, ob Informationen korrekt bereitgestellt wurden, ist stets von Fall zu Fall vorzunehmen. Hier sind einige praktische Tipps, um Ihre Chancen auf Einhaltung zu erhöhen:

- verwenden Sie einen Schrifttyp, der einfach zu lesen und ausreichend groß ist (z. B. Schriftgröße vergleichbar mit einer 12 Times New Roman Schriftart)
- stellen Sie sicher, dass Buchstaben deutlich auf der Hintergrundfarbe erscheinen (z. B. schwarz auf weiß; z. B. nicht hellgelb auf weiß)

- ausreichender Abstand zwischen den Sätzen und den Absätzen
- Entwurf in einer klaren Sprache.

Einfache Lösung

Wenn Sie Zweifel an der Klarheit Ihrer Informationen haben, bitten Sie eine Person in Ihrer Nähe (Familie, Freunde, Kollegen usw.), Ihnen ihre ehrliche Meinung darüber zu geben, ob sie es klar, lesbar und verständlich findet.

Nicht erlaubt	Zulässig
„Sie haben zwei Jahre Garantiezeit ²⁷ “	„Unsere Adresse ist Athen Road 21, 1000 Limassol, Zypern“
„Bei Streitfällen gilt französisches Recht“ ²⁸	„Sie haben 14 (vierzehn) Tage ab dem Tag, an dem Sie das Gut erhalten, um Ihr Rücktrittsrecht auszuüben“
youmayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es	„Für jedes Produkt, das Sie bei uns kaufen, haben Sie eine zweijährige gesetzliche Gewährleistung, in der Sie eine Reihe von Abhilfen nutzen können, falls sich herausstellt, dass Ihr Produkt dem Vertrag nicht entspricht.“
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政	

²⁷ Es sollte klargestellt werden, dass es um die gesetzliche Gewährleistung geht.

²⁸ Diese Aussage ist als solche nicht immer korrekt, insbesondere bei grenzüberschreitenden Verkäufen. Grundsätzlich gilt, wenn Sie sich an Verbraucher in einem anderen EU-Mitgliedstaat als Ihrem wenden,

das Recht des Wohnsitzes der Verbraucher. Die Parteien könnten sich jedoch durch Vertrag dafür entscheiden, eine andere Rechtswahl zu treffen. In diesem Fall kann diese Rechtswahl Ihrem ausländischen Verbraucher nicht den durch die zwingenden Bestimmungen seines Wohnsitzlandes gebotenen Schutzes entziehen.

In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen vorgelegt werden?

Jeder Mitgliedstaat kann wählen, in welcher Sprache die Informationen dem Verbraucher offengelegt werden müssen. Wie in Anhang 1 beschrieben, hat mehr als die Hälfte aller Mitgliedstaaten von dieser Regelung Gebrauch gemacht (Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Frankreich, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Spanien) In den meisten Fällen ist es die Amtssprache(n) des Mitgliedstaats. 🇵🇸

Das ist sehr wichtig. Wenn Sie die Informationen in einer anderen Sprache als der vorgeschriebenen Sprache übermitteln, wird davon ausgegangen, dass die Informationen überhaupt nicht übermittelt wurden. Um zu überprüfen, welche Sprache jeder Mitgliedstaat gewählt hat, werfen Sie bitte einen Blick auf ANHANG 1.

Reicht es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen aus, dass ich dem Verbraucher mündlich all diese Informationen sage?

Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelt werden, reicht die mündliche Unterrichtung des Verbrauchers nicht aus. Die Informationen müssen in Papierform bereitgestellt werden.

Die Informationen können auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden, wenn der Verbraucher dem zugestimmt hat. Um auf der sicheren Seite zu sein, halten Sie stets schriftlich einen Nachweis dafür auf, dass der Verbraucher vereinbart hat, dass die Informationen auf einem anderen dauerhaften Datenträger als einem Stück Papier zur Verfügung gestellt werden. Zu anderen dauerhaften Datenträgern gehören z. B. eine E-Mail, ein USB-Stick oder ein Foto, d. h. Medien, deren Inhalte vom Händler nicht einseitig verändert werden können und die der Verbraucher speichern kann. Es ist wichtig, diese Informationen auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen, damit der Verbraucher in Zukunft auf die Informationen zugreifen kann.



Wenn Sie die Informationen nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise bereitstellen, hat dies die gleichen Auswirkungen, als wenn Sie die Informationen überhaupt nicht zur Verfügung gestellt hätten²⁹.

²⁹ Siehe Kapitel „Was sind die Konsequenzen, wenn ich die vorvertraglichen Informationsanforderungen nicht erhalte“.

Muss ich diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen je nachdem, wer meine Zielgruppe sind, unterschiedlich darlegen?

Nach dem EU-Recht müssen Sie stets mit beruflicher Sorgfalt handeln und ein besonderes Maß an Sorgfalt ausüben, wenn Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen bestimmten Gruppen von Verbrauchern präsentieren, die aufgrund ihres Alters oder ihrer Behinderung besonders gefährdet sein können.

Wenn Sie gezielt schutzbedürftige Verbrauchergruppen ansprechen, sollten Sie die Methoden, in denen Sie die Informationen bereitstellen, stets an ihre Besonderheiten anpassen. So muss beispielsweise die Schriftgröße der dem Verbraucher zur Verfügung gestellten Informationen an die Bedürfnisse einer älteren Person angepasst werden. Die Informationen müssen sehr klar, verständlich und zugänglich sein.

Im Falle eines sehbehinderten Verbrauchers sollten die Informationen auch durch die Verwendung geeigneter Medien und Symbole bereitgestellt werden.

Das Fehlen einer angemessenen fachlichen Sorgfalt im Umgang mit solchen besonderen Verbrauchern kann eine unlautere Geschäftspraxis darstellen.³⁰

Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen?

Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher

mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten

Nach EU-Recht³¹ gilt: wenn Sie Ihre Geschäftstätigkeit an Verbraucher in anderen EU-Ländern richten, ist es in der Regel das Recht des Landes, in dem der Verbraucher lebt, das für Ihren Vertrag mit dem ausländischen Verbraucher gilt. Wenn Sie beide ein anderes Recht gewählt haben, kann diese Wahl Ihrem ausländischen Verbraucher nicht den durch die zwingenden Bestimmungen seines Wohnsitzlandes gewährten Schutz entziehen.

Wenn sich Ihre Website beispielsweise an Verbraucher in einem Mitgliedstaat richtet, das Sprachanforderungen auferlegt, wie es nach Artikel 6 Absatz 7 der Verbraucherschutzrichtlinie zulässig ist, müssen Sie dem Verbraucher daher vertragliche Informationen in der von diesem Mitgliedstaat geforderten Sprache zur Verfügung stellen (siehe Anhang I). Generell müssen Sie, wenn Sie Ihre Waren oder Dienstleistungen in anderen Mitgliedstaaten bewerben oder anbieten, den Standard des Verbraucherschutzes in den von Ihnen angestrebten Ländern beachten.

Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine Reihe nicht erschöpfender Kriterien festgelegt, um festzustellen, ob Ihre gewerbliche oder berufliche Tätigkeit sich an ein bestimmtes Mitgliedsland „richtet“. Solche Kriterien beinhalten z. B. die Verwendung anderer Sprachen oder Währungen als die im Niederlassungsmitgliedstaat Ihres Unternehmens allgemein verwendeten Sprachen oder Währungen, die Angabe von Telefonnummern mit einem internationalen Code, die Verwendung eines anderen

³⁰ Weitere Einzelheiten finden Sie in Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Vertragsklauseln.

³¹ Insbesondere die sogenannte „Rom I“-Verordnung 593/2008.

Domänennamens als der des Mitgliedstaats, in dem Ihr Unternehmen niedergelassen ist³².

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten jedoch nicht auf andere EU-Länder ausrichten und ein Verbraucher aus einem anderen EU-Mitgliedstaat Sie aus eigener Initiative aufsucht, gilt Ihr nationales Recht.


Was bedeutet das für Sie in der Praxis?

Welches Recht gilt für Ihre grenzüberschreitenden Verträge?

Auf den ersten Blick könnte es für einen kleinen Händler komplex erscheinen, das Recht des Landes seiner verschiedenen Verbraucher in verschiedenen Ländern einzuhalten. Dadurch könnten einige Händler daran gehindert werden, ihre Waren oder Dienstleistungen grenzüberschreitend anzubieten. In der Praxis jedoch:

1. Die EU-Rechtsvorschriften sehen, wie wir in den Modulen „Consumer Law Ready“ beschreiben, eine wichtige Menge harmonisierter Verbraucherschutzbestimmungen vor. Diese Vorschriften gelten in der gesamten EU.
2. Selbst wenn es bei einigen Punkten Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihren eigenen Rechtsvorschriften gestalten dürfen: wie oben erläutert, können Sie mit dem Verbraucher vereinbaren, dass ein anderes Recht anwendbar sein sollte. In diesem Fall müssen Sie nur das zwingende Verbraucherrecht des Staates beachten, in dem der Verbraucher lebt.

3. In der Praxis ist das zwingende Verbraucherrecht eines anderen Mitgliedstaats nur dann relevant, wenn seine Vorschriften schützender sind als die Ihrer Rechtsordnung oder das Recht, das Sie mit dem Verbraucher vereinbart haben. Dies könnte der Fall sein, wenn z. B. die gesetzliche Gewährleistungsfrist des Verbraucherrechts länger ist als die nach Ihrem eigenen Recht.
4. Auch dank der Schulungsmodule für Verbraucherrecht können Sie vorab wissen, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedstaat gelten können, in dem Sie Ihre Geschäftstätigkeit leiten wollen.
5. Die Frage des anwendbaren Rechts ist oft nur dann relevant, wenn es zu einer Meinungsverschiedenheit mit dem Verbraucher kommt. Viele Missverständnisse können gütlich oder mit Hilfe Ihres internen Beschwerdedienstes gelöst werden.

In diesem Modul haben wir mehrere Punkte hervorgehoben, zu denen die Mitgliedstaaten Vorschriften erlassen haben, die sich von den Bestimmungen der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher über vorvertragliche Informationen unterscheiden. Die Informationen finden Sie im Anhang oder auf der Website der Europäischen Kommission³³. Wenn Sie überprüfen möchten, wie die einzelnen EU-Länder die Verbraucherrechterichtlinie umgesetzt haben, können Sie auch die neue Datenbank der Europäischen Kommission [für Verbraucherrecht nutzen](#)³⁴. 

³² Weitere Informationen finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH.

³³ Mitteilungen der Mitgliedstaaten: <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](#);

Zusammenfassung: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁴ Siehe Datenbank für Verbraucherrecht: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

Welches Gericht ist zuständig, wenn Sie einen Streit in einem solchen grenzüberschreitenden Vertrag haben?

Wenn Sie mit Ihren Angeboten Ihre Aktivitäten an Verbraucher in anderen EU-Ländern richten und mit einem Ihrer Verbraucher aus einem anderen EU-Land streiten, sollten Sie sich bewusst sein, dass das zuständige Gericht, welches über einen solchen Streit zu entscheiden hat, nach dem EU-Recht stets das des Landes sein wird, in dem der Verbraucher lebt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes klagen. Wenn Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen festlegen, würden Sie eine schwere Geldstrafe riskieren. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor Ihrem Heimatgericht zu klagen. Um die Beilegung von Streitigkeiten zu erleichtern, hat die EU für grenzüberschreitende Fälle eine Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) eingerichtet, die eine Verbindung zwischen alternativen Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen) in verschiedenen Mitgliedstaaten ermöglicht³⁵.

Beispiel: wenn Sie ein französischer Händler mit Sitz in Lille sind, der Ihre Produkte an belgische Verbraucher verkauft, können Sie nicht in Ihren Geschäftsbedingungen feststellen, dass im Streitfall nur die Gerichte in Lille für die Beilegung des Rechtsstreits zuständig sind.

Was sind die Folgen, wenn ich die vorvertraglichen Informationsanforderungen nicht erteile?

Es gibt unterschiedliche Konsequenzen, wenn Sie die vorvertraglichen Informationsanforderungen nicht erfüllen.

Zunächst laufen Sie Gefahr, Ihre Verbraucher zu enttäuschen und Ihren Ruf zu schädigen.

Zweitens hat das Gesetz selbst eine Reihe wichtiger unmittelbarer Folgen, wenn bestimmte vorvertragliche Informationspflichten nicht eingehalten wurden. Wenn Sie beispielsweise die Verbraucher nicht über ihr 14-tägiges Rücktrittsrecht informieren, wird dieses Recht automatisch auf ein Kalenderjahr ausgedehnt.

Schließlich besteht die Gefahr, dass Sie nach nationalem Recht eine Geldstrafe zahlen müssen, wenn Sie gegen die Verbraucherrechterichtlinie verstoßen.

Darüber hinaus gibt es verschiedene vertragliche und außervertragliche Rechtsbehelfe, die der Verbraucher geltend machen kann. So kann der Verbraucher beispielsweise die Vertragskündigung und/oder Ersatz des Schadens verlangen, der ihm infolge der fehlenden Information entstanden ist.


Es könnte nützlich sein, zu erfahren, welche Rechtsbehelfe nationale Gerichte anwenden, insbesondere wenn Sie auf Märkten außerhalb Ihres Landes tätig sind.

³⁵ Siehe Modul 5 dieses Handbuchs.

Neue Vorschriften ab 28. Mai 2022

Wirksamere Sanktionen bei grenzüberschreitenden Verstößen

Die aktualisierte CRD wird die nationalen Verbraucherschutzbehörden besser in die Lage versetzen, Verstöße gegen viele Verbraucher in der EU zu bewältigen. Derzeit, wenn ein Unternehmer gegen die Verbraucherschutzrichtlinie verstößt, variieren die Sanktionen von Land zu Land erheblich und sind oft sehr niedrig, selbst bei sehr schweren Verstößen. Die neuen Vorschriften werden den nationalen Behörden die Befugnis übertragen, bei grenzüberschreitenden Verstößen, die Verbraucher in mehreren EU-Mitgliedstaaten betreffen, auf koordinierte Weise wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen zu verhängen.

In solchen Fällen werden die nationalen Behörden befugt sein, eine Geldbuße in Höhe von bis zu 4 % des Umsatzes des Unternehmers oder bis zu 2 Mio. EUR zu verhängen, wenn keine Umsatzinformationen vorliegen. Den Mitgliedstaaten steht es frei, höhere Höchststrafen beizubehalten oder einzuführen. 

Bitte beachten Sie ferner, dass Verbraucher ab dem 25. Juni 2023 in der Lage sein werden, die in der CRD festgelegten Rechte auch in Sammelverfahren im Einklang mit den neuen Vorschriften der Richtlinie (EU) 2020/1828³⁶ über Verbandsklagen zum Schutz der kollektiven Interessen der Verbraucher (RAD) durchzusetzen³⁷.

³⁶ Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der

Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG

³⁷ Siehe Modul 5.

Anhänge

Anhang 1 – Anwendung der CRD-Regulierungsentscheidungen durch die Mitgliedstaaten

Obwohl es sich bei der Richtlinie um eine vollständige Harmonisierungsrichtlinie handelt, stehen den Mitgliedstaaten eine Reihe von Regulierungsoptionen zur Verfügung, die ihre Umsetzung im Einklang mit den Grundsätzen der Subsidiarität und einer gewissen Flexibilität ermöglichen. Die folgenden Artikel der CRD bieten eine regulatorische Wahl:

- Artikel 3 Absatz 4 – Nichtanwendung der Bestimmungen auf Verträge außerhalb von Geschäftsräumen, wenn die vom Verbraucher zu leistende Zahlung 50 EUR nicht übersteigt;
- Artikel 6 Absatz 7 – Festlegung von Sprachanforderungen in Bezug auf die vertraglichen Informationen für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge;
- Artikel 6 Absatz 8 – zusätzliche Informationsanforderungen gemäß der Richtlinie 2006/123/EG und der Richtlinie 2000/31/EG in Bezug auf Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge aufzustellen;
- Artikel 7 Absatz 4 – keine vereinfachte Informationsregelung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge zur Durchführung von Reparaturen oder Wartungen anzuwenden;
- Artikel 8 Absatz 6 – Einführung spezifischer Formvorschriften für telefonisch abgeschlossene Verträge; und
- Artikel 9 Absatz 3 – im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen aufrechtzuerhalten, bestehende nationale Rechtsvorschriften, die es dem Gewerbetreibenden verbieten, während eines bestimmten Zeitraums nach Vertragsschluss Zahlungen vom Verbraucher einzuziehen.

In den folgenden Tabellen werden die von den Mitgliedstaaten angenommenen Regulierungsoptionen dargelegt.³⁸

Ab dem 28. Mai 2022 wird die aktualisierte Richtlinie über Verbraucherrechte die folgenden neuen Regulierungsoptionen für die Mitgliedstaaten einführen.

- Artikel 6 Buchstabe a – Einführung zusätzlicher Informationsanforderungen für Anbieter von Online-Marktplätzen.
- Artikel 9 Absatz 1a – Verlängerung der Rücktrittsfrist von 14 auf 30 Tage bei Haustürverkäufen und Handelsausflügen.
- Artikel 16 Absatz 2 – Abweichung von mehreren Ausnahmen vom Rücktrittsrecht im Rahmen von Haustürverkäufen und kommerziellen Exkursionen.
- Art. 16 Abs. 3 – Im Fall von Dienstleistungsverträgen, die den Verbraucher zur Zahlung verpflichten, wenn der Verbraucher ausdrücklich einen Besuch des Gewerbetreibenden zur Durchführung von Reparaturen beantragt hat, verliert der Verbraucher das Rücktrittsrecht nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, sofern die Leistung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat.

³⁸ Studie über die Anwendung der CRD – 2011/83/EU – Abschlussbericht, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Land	Artikel 3 Absatz 4	Artikel 6 Absatz 7	Artikel 6 Absatz 8	Artikel 7 Absatz 4	Artikel 8 Absatz 6	Artikel 9 Absatz 3
Österreich (AT)	Ja, Limit 50 EUR	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja, nur für Dienstleistungsverträge	Nicht verwendet
Belgien (BE)	Ja, 50 EUR, aber nur für Verträge mit humanitärer Zielsetzung	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Möglichkeit beibehalten, aber noch nicht genutzt ²⁵	Möglichkeit beibehalten, aber noch nicht genutzt ³⁹	Ja, 7 Tage, gilt aber nicht für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge in Shows, Messen und Ausstellungen
Bulgarien (BG)	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet
Kroatien (HR)	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Zypern (CY)	Ja, Obergrenze von 20 EUR	Ja	Ja	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet
Tschechisch Rep (CZ)	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Dänemark (DK)	Ja, Grenzwert 350 DKK (46 EUR)	Ja, Dänisch, wenn das Marketing auf Dänisch erfolgt.	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet

³⁹ Die inoffizielle Übersetzung stellt fest, dass Belgien von dieser Option Gebrauch gemacht hat, aber es ist der König, der die Möglichkeit hat, eine leichtere Regelung für die Bereitstellung von Informationen einzuführen. Ebenso ist es nach Artikel 8 der König, der die Möglichkeit hat, Sektoren zu benennen, für die die Anforderung gelten wird. Es ist ungewiss, ob es verwendet wurde.

Land	Artikel 3 Absatz 4	Artikel 6 Absatz 7	Artikel 6 Absatz 8	Artikel 7 Absatz 4	Artikel 8 Absatz 6	Artikel 9 Absatz 3
Estland (EE)	Ja, das Limit beträgt 20 EUR.	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Gewerbetreibende den Verbraucher anruft.	Nicht verwendet
Finnland (FI)	Ja ⁴⁰	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Frankreich (FR)	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn ein Verkäufer den Verbraucher anruft ⁴¹ Nicht verwendet aber es gab eine vorherige gesetzliche Anforderung von Diese Art für bestimmte Sektoren	Ja -7 Tage
Deutschland (DE)	Ja, das Limit beträgt 40 EUR.	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Griechenland (EL)	Ja, das Limit beträgt 30 EUR	Nicht verwendet	Nicht verwendet ⁴²	Nicht verwendet	Ja	Ja – während der Rücktrittsfrist
Ungarn (HU)	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja ⁴³	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Irland (IE)	Ja, das Limit beträgt 50 EUR	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Italien (IT)	Ja, das Limit beträgt 50 EUR	Ja, wenn der Verbraucher dies verlangt	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Nein. Kein Schuldschein mit einem Fälligkeitsdatum weniger als 15 Tage nach Lieferung von Waren
Lettland (LV)	Ja, das Limit beträgt 35 EUR. Ja,	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet
Litauen (LT)	er als klein 100 LTL (ca. 29 EUR)	Ja	Nicht verwendet	Ja	Ja	Nicht verwendet

⁴⁰ Laut einer Konsultation beträgt dies 30 EUR.

⁴¹ § 5, Artikel L221-16 des französischen Verbrauchergesetzbuchs sieht vor, dass der Abschluss eines Vertrags über eine unbekannte Telefonnummer (gesperrte Nummer) – Artikel L221-17 – unzulässig ist.

⁴² Griechenland hat den Wortlaut von Artikel 6 Absatz 8 der Richtlinie (fast Wort für Wort) in Form von Artikel 3 Absatz 7 ihres Gesetzes 2251/1994 (in der geänderten Fassung) umgesetzt, jedoch keine konkreten zusätzlichen Informationsanforderungen eingeführt. Interviews haben bestätigt, dass in diesem Bereich keine wirklichen Maßnahmen ergriffen wurden.

⁴³ Sie hat zusätzliche Anforderungen an die Bereitstellung von Informationen über Garantien und Garantien, das Recht auf Schlichtung und Information über den elektronischen Schriftverkehr festgelegt. Die inoffizielle Übersetzung ist abrufbar unter: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Land	Artikel 3 Absatz 4	Artikel 6 Absatz 7	Artikel 6 Absatz 8	Artikel 7 Absatz 4	Artikel 8 Absatz 6	Artikel 9 Absatz 3
Luxemburg (LU)	Ja, das Limit beträgt 50 EUR	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet
Malta (MT)	Ja. Grenzwert: 30 EUR	Ja, jede Amtssprache ist erforderlich	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Ja, die Anzahlung kann nur eingezogen werden 14 Tage nach Vertragsschluss
die Niederlande (NL)	Ja, das Limit beträgt 50 EUR	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Ja (begrenzte Anwendung)	Nicht verwendet
Polen (PL)	Ja, das Limit beträgt 50 PLN. [ca. 12 EUR]	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn die Verkäufe professionelle Anrufe der Verbraucher	Nicht verwendet
Portugal (PT)	Ja, aber nur für die Zeichnung von periodischen Artikeln mit einer Obergrenze von 40 EUR	Ja	Nicht verwendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Verkaufsfachmann anruft	Nicht verwendet
Rumänien (RO)	Ja, das Limit beträgt 10 EUR.	Ja	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet
Slowakei (SK)	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Ja	Ja	Ja – bis zum Ende der Rücktrittsfrist
Slowenien (SI)	Ja, das Limit beträgt 20 EUR.	Ja	Nicht verwendet	Ja	Ja	Nicht verwendet
Spanien (ES)	Nicht verwendet	Ja	Nicht verwendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn die Verkäufe professionelle Anrufe	Nicht verwendet
Schweden (SE)	Ja, das Limit beträgt 43 EUR. ⁴⁴	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet	Nicht verwendet

⁴⁴ Der Betrag beträgt 400 SEK.

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022