

Änderungsantrag 265

**Malcolm Harbour, Andreas Schwab, Evelyne Gebhardt, Robert Rochefort,
Emilie Turunen, Ashley Fox, Kyriacos Triantaphyllides**
im Namen des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz

Bericht

A7-0038/2011

Andreas Schwab

Rechte der Verbraucher (Schlussabstimmung)
KOM(2008)0614 – C6-0349/2008 – 2008/0196(COD)

Vorschlag für eine Richtlinie

—

ABÄNDERUNGEN DES PARLAMENTS*

zum Vorschlag der Kommission

RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Rechte der Verbraucher *zur Abänderung der Richtlinie des Rates 93/13/EWG und der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates 1999/44/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie des Rates 85/577/EWG und der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates 97/7/EG*

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag *über die Arbeitsweise der Europäischen Union*, insbesondere auf Artikel 114,

auf Vorschlag der Kommission **■** ,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses¹,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen¹,

* Textänderungen: Der neue bzw. geänderte Text wird durch Fett- und Kursivdruck gekennzeichnet; Streichungen werden durch das Symbol **■** gekennzeichnet.

¹ ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 54.

gemäß dem *ordentlichen Gesetzgebungsverfahren*²,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) In der Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen³ **und** der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz⁴ ■ sind eine Reihe von vertraglichen Rechten der Verbraucher verankert.
- (2) Diese Richtlinien wurden im Lichte der gesammelten Erfahrungen im Hinblick darauf überprüft, ob die geltenden Rechtsvorschriften durch Beseitigung von Unstimmigkeiten und Regelungslücken vereinfacht und aktualisiert werden können. Diese Überprüfung hat ergeben, dass es sinnvoll ist, die *beiden* genannten Richtlinien durch eine einzige Richtlinie zu ersetzen. Dementsprechend sollten in dieser Richtlinie Standardvorschriften für die gemeinsamen Aspekte *von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen* festgelegt werden; ferner sollte der den älteren Richtlinien zugrunde liegende Mindestharmonisierungsansatz, der es den Mitgliedstaaten erlaubte, ■ innerstaatliche Rechtsvorschriften beizubehalten oder einzuführen, *in Bezug auf bestimmte Aspekte* aufgegeben werden.
- (3) Artikel 169 Absatz 1 und Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe a des Vertrags *über die Arbeitsweise der Europäischen Union* sieht vor, dass die *Union* durch Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 erlässt, einen Beitrag zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus leistet.
- (4) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 *AEUV* umfasst der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen sowie die Niederlassungsfreiheit gewährleistet sind. Die Harmonisierung bestimmter Aspekte *von im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verbraucherverträgen* ist unabdingbar, wenn ein echter Binnenmarkt für Verbraucher gefördert werden soll, in dem ein möglichst ausgewogenes Verhältnis zwischen einem hohen Verbraucherschutzniveau und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen bei gleichzeitiger Wahrung des Subsidiaritätsprinzips gewährleistet ist.
- (5) Das grenzüberschreitende Potenzial des Versandhandels, das zu den wichtigsten greifbaren Ergebnissen des Binnenmarkts gehören sollte, wird nicht in vollem Umfang ausgeschöpft ■. Im Vergleich zu dem erheblichen Wachstum, das in den letzten Jahren im inländischen Versandhandel

¹ *ABl. C 200 vom 25.8.2009, S. 76.*

² Standpunkt des Europäischen Parlaments vom ... 2011.

³ *ABl. L 372 vom 31.12.1985, S. 31.*

⁴ ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19. ■

verzeichnet werden konnte, gab es im grenzüberschreitenden Versandhandel nur ein geringes Wachstum. Diese Diskrepanz zeigt sich besonders deutlich beim Internethandel, bei dem das weitere Wachstumspotenzial groß ist. Das grenzüberschreitende Potenzial von Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden (Direktvertrieb) wird durch eine Reihe von Faktoren eingeschränkt, darunter auch unterschiedliche Verbraucherschutzvorschriften der Mitgliedstaaten, an die sich die Wirtschaft halten muss. Im Vergleich zum Wachstum des inländischen Direktvertriebs in den letzten Jahren, vor allem im Dienstleistungssektor (z. B. in der Versorgungswirtschaft) hat die Zahl der Verbraucher, die solche Kanäle grenzüberschreitend zum Einkauf nutzen, kaum zugenommen. Angesichts der besseren Geschäftsmöglichkeiten, die sich in vielen Mitgliedstaaten bieten, sollten kleine und mittlere Unternehmen (auch einzelne **Gewerbetreibende**) oder Vertreter von Unternehmen, die im Direktvertrieb tätig sind, in stärkerem Maße bereit sein, in **anderen Mitgliedstaaten, insbesondere in** Grenzregionen nach neuen Geschäftsmöglichkeiten Ausschau zu halten. Deshalb kann die vollständige Harmonisierung bestimmter Aspekte der Verbraucherinformation und des Widerrufsrechts in Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, zu **einem hohen Verbraucherschutzniveau** und zum besseren Funktionieren des Binnenmarkts für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern beitragen.

-
- (7) **Bestimmte** Unterschiede schaffen erhebliche Hindernisse für den Binnenmarkt, von denen die **Gewerbetreibenden** und die Verbraucher betroffen sind. **Gewerbetreibende**, die ihre Waren oder Dienstleistungen grenzüberschreitend anbieten wollen, müssen höhere Kosten für die Einhaltung der Rechtsvorschriften aufwenden. **Die unangemessene Rechtszersplitterung** untergräbt auch das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt. ■
- (8) Die vollständige Harmonisierung einiger wesentlicher Aspekte der einschlägigen Regelungen wird die Rechtssicherheit für Verbraucher wie **Gewerbetreibende** erheblich erhöhen. Die Verbraucher werden sich ebenso wie die **Gewerbetreibende** auf einen einheitlichen Rechtsrahmen stützen können, der auf eindeutig definierten Rechtskonzepten basiert und bestimmte Aspekte von Verträgen zwischen Unternehmen und Verbrauchern **unionsweit** regelt. Dadurch wird es zur Beseitigung der sich aus der Rechtszersplitterung ergebenden Hindernisse und zur Vollendung des Binnenmarkts auf diesem Gebiet kommen. Die betreffenden Hindernisse lassen sich nur durch die Einführung einheitlicher Rechtsvorschriften auf **Unionsebene** abbauen. Darüber hinaus werden die Verbraucher in den Genuss eines hohen, einheitlichen Verbraucherschutzniveaus in der gesamten **Union** kommen.

- (8a) *Betroffen von der Harmonisierung sind nur diejenigen Aspekte der Regelungen, die Verträge zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern betreffen. Deshalb sollte diese Richtlinie die innerstaatlichen Rechtsvorschriften über Arbeitsverträge und Verträge auf dem Gebiet des Erb-, Familien- und Gesellschaftsrechts unberührt lassen.*
- (9) *Soweit ■ Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern ■ betroffen sind, enthält die Richtlinie Bestimmungen über Informationen, die bei Fernabsatzverträgen, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie anderen Verträgen als Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen bereitgestellt werden müssen ■. Diese Richtlinie regelt auch das Widerrufsrecht bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden und harmonisiert bestimmte Vorschriften in Bezug auf die Erfüllung und einige andere Aspekte von Verbraucherverträgen.*
- (10) Die Bestimmungen dieser Richtlinie sollten die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) unberührt lassen¹.
- (10a) *Diese Richtlinie sollte die Vorschriften der Europäischen Union zu spezifischen Bereichen, beispielsweise Humanarzneimittel, Medizinprodukte, Datenschutz bei der elektronischen Kommunikation, Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsfürsorge, Lebensmittelkennzeichnung und Elektrizitäts- und Ergasbinnenmarkt, unberührt lassen.*
- Die in dieser Richtlinie vorgesehenen Informationspflichten ergänzen die Informationspflichten nach der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt² und nach der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt („Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr“)³. Die Möglichkeit, dass die Mitgliedstaaten den in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Dienstleistungserbringern zusätzliche Informationspflichten auferlegen, bleibt bestehen.*
- (10c) *Die Mitgliedstaaten sollten im Einklang mit dem Unionsrecht weiterhin befugt sein, diese Richtlinie auf Bereiche anzuwenden, die nicht in deren Anwendungsbereich fallen. Die Mitgliedstaaten könnten daher den Bestimmungen oder einigen Bestimmungen dieser Richtlinie*

¹ ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

² ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 36.

³ ABl. L 178 vom 17.7.2000, S. 1.

entsprechende nationale Rechtsvorschriften über Geschäfte, die nicht in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen, beibehalten oder einführen. So können die Mitgliedstaaten beispielsweise beschließen, die Anwendung dieser Richtlinie auf juristische oder natürliche Personen auszudehnen, die keine „Verbraucher“ im Sinne dieser Richtlinie sind, beispielsweise Nichtregierungsorganisationen, neu gegründete oder kleine Unternehmen. Mitgliedstaaten können dementsprechend diese Richtlinie auf Verträge anwenden, die keine „Fernabsatzverträge“ im Sinne dieser Richtlinie sind, etwa weil sie nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems abgeschlossen werden. Darüber hinaus können die Mitgliedstaaten auch nationale Rechtsvorschriften zu Themen beibehalten oder einführen, die in dieser Richtlinie nicht speziell behandelt werden, beispielsweise zusätzliche Vorschriften über Kaufverträge, auch im Hinblick auf die Lieferung von Waren oder auf Anforderungen bezüglich der Bereitstellung von Informationen während der Laufzeit eines Vertrags.

- (10d) Diese Richtlinie sollte das innerstaatliche Vertragsrecht unberührt lassen, insoweit vertragsrechtliche Aspekte in dieser Richtlinie nicht geregelt werden. Deshalb sollte diese Richtlinie unbeschadet nationaler Rechtsvorschriften gelten, die beispielsweise den Abschluss oder die Gültigkeit von Verträgen (z. B. Willensmangel) betreffen. Desgleichen sollte diese Richtlinie die allgemeinen vertraglichen Rechtsbehelfe, die Vorschriften des allgemeinen Wirtschaftsrechts (beispielsweise Vorschriften über überhöhte Preise oder Wucherpreise) und die Vorschriften über sittenwidrige Rechtsgeschäfte unberührt lassen.*
- (10e) Durch diese Richtlinie werden die sprachlichen Anforderungen für Verbraucherverträge nicht harmonisiert. Die Mitgliedstaaten können daher sprachliche Anforderungen in Bezug auf die Vertragsinformationen und die Vertragsklauseln in ihrem nationalen Recht beibehalten oder einführen.*
- (10f) Diese Richtlinie sollte die nationalen Rechtsvorschriften über die gesetzliche Vertretung, wie z. B. die Vorschriften zu der Person, die im Namen des Gewerbetreibenden oder auf dessen Rechnung handelt (beispielsweise ein Agent oder ein Treuhänder), unberührt lassen. Auf diesem Gebiet bleiben die Mitgliedstaaten zuständig. Diese Richtlinie sollte für alle Gewerbetreibenden im öffentlich-rechtlichen und im privaten Sektor gelten.*
- (10g) Die Definition des Verbrauchers sollte natürliche Personen, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handeln, umfassen. Wird der Vertrag jedoch teilweise innerhalb und teilweise außerhalb des Gewerbes der Person abgeschlossen (Verträge mit doppeltem Zweck) und der gewerbliche Zweck ist derart begrenzt, dass er im Gesamtzusammenhang des Geschäftes nicht vorherrschend ist, sollte diese Person auch als Verbraucher betrachtet werden.*

- (10h) *Diese Richtlinie berührt nicht das Recht der Mitgliedstaaten, im Einklang mit dem Unionsrecht festzulegen, welche Leistungen sie als von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse erachten, wie diese Dienstleistungen unter Beachtung der Vorschriften über staatliche Beihilfen organisiert und finanziert werden sollten und welchen spezifischen Verpflichtungen sie unterliegen sollten.*
- (10i) *Digitale Inhalte bezeichnet Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden, wie etwa Computerprogramme, Anwendungen, Spiele, Musik, Videos oder Texte, unabhängig davon, ob auf sie durch Herunterladen, Herunterladen in Echtzeit, von einem materiellen Datenträger oder in sonstiger Weise zugegriffen wird. Verträge über die Bereitstellung von digitalen Inhalten sollten in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen. Werden digitale Inhalte auf einem materiellen Datenträger, wie CD oder DVD, bereitgestellt, werden diese als Waren im Sinne dieser Richtlinie betrachtet. Wie bei Verträgen über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, sollten für die Zwecke dieser Richtlinie die Lieferung von Fernwärme oder digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden, weder als Kaufverträge noch als Dienstleistungsverträge betrachtet werden. Für derartige Verträge sollte der Verbraucher ein Widerrufsrecht haben, es sei denn, der Verbraucher hat während der Widerrufsfrist dem Beginn der Erfüllung zugestimmt und zur Kenntnis genommen, dass er infolgedessen sein Widerrufsrecht verliert. Über die allgemeinen Informationspflichten hinaus sollte der Gewerbetreibende die Verbraucher über die Funktionen und die Interoperabilität digitaler Inhalte informieren. Der Begriff der Funktion bezieht sich darauf, wie digitale Inhalte verwendet werden können, etwa Weiterverfolgung des Verhaltens des Verbrauchers oder Vorhandensein bzw. Nichtvorhandensein von technischen Beschränkungen wie z. B. Schutz mittels digitalem Urheberrechtsschutz oder Regionalcodierung. Der Begriff der Interoperabilität beschreibt die Information in Bezug auf die standardmäßige Umgebung der Hard- und Software, mit der die digitalen Inhalte kompatibel sind, etwa das Betriebssystem, die notwendige Version, bestimmte Eigenschaften der Hardware. Die Kommission sollte prüfen, inwieweit für digitale Inhalte weiter harmonisierte Bestimmungen erforderlich sind und gegebenenfalls einen entsprechenden Vorschlag vorlegen.*

- (12) Die Begriffsbestimmung von Fernabsatzverträgen sollte alle Fälle erfassen, in denen Verträge zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher im Rahmen eines für die Lieferung im Fernvertrieb organisierten Verkaufs- oder Dienstleistungserbringungssystems geschlossen werden, wobei bis einschließlich zum Zeitpunkt des

Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet wird/werden (z.B. Bestellung per Post, Internet, Telefon oder Fax). Diese Begriffsbestimmung sollte auch Situationen erfassen, in denen der Verbraucher die Geschäftsräume lediglich zum Zwecke der Information über die Waren oder Dienstleistungen aufsucht und die nachfolgenden Verhandlungen und der Vertragsabschluss auf Distanz stattfinden. Andererseits sollte ein Vertrag, der in den Geschäftsräumen eines Gewerbetreibenden verhandelt und letztendlich über ein Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, nicht als Fernabsatzvertrag gelten. Desgleichen sollte ein Vertrag, der über ein Fernkommunikationsmittel angebahnt und letztendlich in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden geschlossen wird, nicht als Fernabsatzvertrag gelten. Der Begriff des Fernabsatzvertrags sollte auch keine Reservierungen eines Verbrauchers über ein Fernkommunikationsmittel im Hinblick auf eine Dienstleistung eines Fachmanns, wie beispielsweise im Fall eines Telefonanrufs eines Verbrauchers zur Terminvereinbarung mit einem Friseur, einschließen. Der Begriff eines organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungserbringungssystems umfasst von einem Dritten angebotene Fernabsatz- oder Dienstleistungssysteme, die von Gewerbetreibenden verwendet werden, wie etwa eine Online-Plattform. Der Begriff erfasst jedoch nicht Fälle, in denen Websites lediglich Informationen über den Gewerbetreibenden, seine Waren und/oder Dienstleistungen und seine Kontaktdaten anbieten.

- (14) Ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag sollte definiert werden als ein Vertrag, der bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers außerhalb der Geschäftsräume des Gewerbetreibenden geschlossen wird, also beispielsweise in der Wohnung oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers. Außerhalb von Geschäftsräumen stehen Verbraucher *möglicherweise* psychisch unter Druck *oder sind einem Überraschungsmoment ausgesetzt*, wobei es keine Rolle spielt, ob sie den Besuch des Gewerbetreibenden herbeigeführt haben oder nicht. *Die Begriffsbestimmung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sollte auch Situationen einschließen, in denen der Verbraucher unter den genannten Umständen persönlich und individuell angesprochen wird, der Vertrag aber unmittelbar danach in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden oder über Fernkommunikationsmittel geschlossen wird. Die Begriffsbestimmung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge umfasst nicht Situationen, in denen der Gewerbetreibende zunächst in die Wohnung des Verbrauchers kommt, um ohne jede Verpflichtung des Verbrauchers lediglich Maße aufzunehmen oder eine Schätzung vorzunehmen, und der Vertrag danach erst zu einem späteren Zeitpunkt in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden oder mittels Fernkommunikationsmittel auf der Grundlage der Schätzung des*

Gewerbetreibenden abgeschlossen wird. In diesen Fällen ist der Vertrag nicht unmittelbar, nachdem der Gewerbetreibende den Verbraucher angesprochen hat, geschlossen, wenn der Verbraucher Zeit gehabt hatte, vor Vertragsabschluss über die Schätzung des Gewerbetreibenden nachzudenken. Käufe während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs, in dessen Verlauf dieser für die erworbenen Erzeugnisse wirbt und sie verkauft, sollten als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge gelten.

- (15) *Als Geschäftsräume sollten alle Arten von Räumlichkeiten (wie Geschäfte, **Stände** oder Lastwagen) gelten, an denen der Gewerbetreibende sein Gewerbe ständig oder **regelmäßig** ausübt. Markt- und Messestände sollten als Geschäftsräume behandelt werden, wenn sie diese Anforderung erfüllen. Verkaufsstätten, in denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit saisonal ausübt, beispielsweise während der Fremdenverkehrssaison an einem Skiort oder Seebadeort, sollten als Geschäftsräume gelten, wenn der Gewerbetreibende seine Tätigkeit regelmäßig ausübt. Der Öffentlichkeit zugängliche Orte wie Straßen, Einkaufszentren, Strände, Sportanlagen und öffentliche Verkehrsmittel, die der Gewerbetreibende ausnahmsweise für seine Geschäftstätigkeiten nutzt, sowie Privatwohnungen oder Arbeitsplätze sollten nicht als Geschäftsräume gelten. Die Geschäftsräume einer Person, die im Namen oder für Rechnung des Gewerbetreibenden gemäß dieser Richtlinie handelt, sollten als Geschäftsräume im Sinne dieser Richtlinie gelten.*
- (16) *Dauerhafte Datenträger sollten es dem Verbraucher ermöglichen, Informationen so lange zu speichern, wie es für den Schutz seiner Interessen in den Beziehungen zum Gewerbetreibenden erforderlich ist. Zu diesen dauerhaften Datenträgern gehören insbesondere **■** Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten oder die Festplatten von Computern sowie E-Mails.*
- (16a) *Im Falle einer öffentlichen Versteigerung wohnen Gewerbetreibende und Verbraucher dieser persönlich bei oder erhalten die Möglichkeit, ihr persönlich beizuwohnen. Die Waren oder Dienstleistungen werden den Verbrauchern vom Gewerbetreibenden, dem sogenannten Versteigerer, im Rahmen des gesetzlich in einigen Mitgliedstaaten zugelassen Bieterverfahrens zum öffentlichen Kauf angeboten. Die Person, die den Zuschlag erhält, ist zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet. Die Verwendung von Online-Plattformen, die Verbrauchern und Gewerbetreibenden zu Versteigerungszwecken zur Verfügung stehen, gilt nicht als öffentliche Versteigerung im Sinne dieser Richtlinie.*
- I**
- (20a) *Verträge im Zusammenhang mit Fernwärme sollten in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen, ähnlich wie Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom. Fernwärme ist in einer zentralen*

Anlage erzeugte Wärme, die über ein Rohrleitungsnetz, unter anderem in Form von Dampf oder Heißwasser, einer Vielzahl von Wärmeverbrauchern zu Heizzwecken zugeführt wird.

- (20b) *Verträge über die Übertragung von Rechten an Immobilien oder die Begründung solcher Rechte, Verträge über den Bau von neuen Gebäuden, über erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder über die Vermietung von Wohnraum sind bereits Gegenstand einer Reihe spezifischer einzelstaatlicher Rechtsvorschriften. Dies betrifft beispielsweise den Immobilienkauf nach Plan und den Mietkauf. Die in dieser Richtlinie enthaltenen Bestimmungen eignen sich nicht für diese Verträge. Deshalb sollte diese Richtlinie für solche Verträge nicht gelten. Erhebliche Umbaumaßnahmen sind Umbaumaßnahmen, die dem Bau eines neuen Gebäudes vergleichbar sind, beispielsweise Baumaßnahmen, bei denen nur die Fassade eines alten Gebäudes erhalten bleibt. Dienstleistungsverträge insbesondere im Zusammenhang mit der Errichtung von Anbauten an Gebäuden (z. B. dem Anbau einer Garage oder eines Wintergartens) und im Zusammenhang mit der Instandsetzung und Renovierung von Gebäuden, die keine erheblichen Umbauarbeiten darstellen, wie auch Verträge über Dienstleistungen von Immobilienmaklern und Verträge über die Vermietung von Räumen für andere als Wohnzwecke fallen unter diese Richtlinie.*
- (20c) *Verkehrsdienstleistungen schließen den Personenverkehr und den Güterverkehr ein. Der Personenverkehr ist vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen, weil er bereits im Rahmen anderer Unionsvorschriften geregelt wird, beziehungsweise, was den öffentlichen Verkehr und Taxis betrifft, auf nationaler Ebene geregelt ist. Die Verbraucherschutzvorschriften gegen überhöhte Gebühren für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel oder gegen versteckte Kosten sollten auch auf Personenverkehrsverträge Anwendung finden. In Bezug auf den Güterverkehr und die Vermietung von Kraftfahrzeugen, sofern sie Dienstleistungen darstellen, sollten Verbraucher mit Ausnahme des Widerrufsrechts durch diese Richtlinie geschützt werden.*
- (20d) *Um Verwaltungsaufwand zu vermeiden, können die Mitgliedstaaten beschließen, diese Richtlinie nicht auf Fälle anzuwenden, in denen Waren oder Dienstleistungen mit einem geringen Wert außerhalb von Geschäftsräumen verkauft werden. Der Schwellenbetrag sollte so niedrig festgesetzt werden, dass nur geringfügiger Warenerwerb darunter fällt. Die Mitgliedstaaten können diesen Schwellenwert in ihrem nationalen Recht festsetzen; er darf aber 50 EUR nicht überschreiten. Werden mehrere Verträge, die in Bezug auf ihren Gegenstand zusammenhängen, vom Verbraucher gleichzeitig geschlossen, so sollten die Gesamtkosten diesen Schwellenwert nicht überschreiten.*
- (20e) *Sozialdienstleistungen haben grundlegend unterschiedliche Merkmale, die in sektorspezifischen Regelungen, zum Teil auf Unionsebene und zum Teil*

auf einzelstaatlicher Ebene, ihren Niederschlag finden. Zu den Sozialdienstleistungen gehören zum einen Dienstleistungen für besonders benachteiligte oder einkommensschwache Personen sowie Dienstleistungen für Personen und Familien, die bei routinemäßigen Handlungen und alltäglichen Verrichtungen auf Hilfe angewiesen sind, und zum anderen Dienstleistungen für alle Menschen, die in einer besonderen Phase ihres Lebens Hilfe, Unterstützung, Schutz oder Zuspruch benötigen. Dazu gehören unter anderem Dienstleistungen für Kinder und Jugendliche, Dienstleistungen zur Unterstützung von Familien, Alleinerziehenden und älteren Menschen sowie Dienstleistungen für Migranten. Sie schließen sowohl kurzfristige als auch langfristige Pflegedienste, die – beispielsweise von häuslichen Pflegediensten – im Rahmen des betreuten Wohnens oder in Heimen („Pflegeheimen“) erbracht werden, ein. Zu den Sozialdienstleistungen zählen nicht nur staatliche Sozialdienstleistungen, die auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene durch staatlich beauftragte Dienstleister oder staatlich anerkannte Hilfsorganisationen geleistet werden, sondern auch Sozialdienstleistungen privater Anbieter. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für Sozialdienstleistungen; diese sind daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen.

(20f) Für die Gesundheitsfürsorge sind wegen ihrer technischen Komplexität, ihrer Bedeutung bei den Diensten von allgemeinem Interesse und der weitgehenden öffentlichen Finanzierung dieses Bereichs besondere Regelungen erforderlich. Die Gesundheitsfürsorge ist in der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung¹ definiert als „Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten“. Angehörige der Gesundheitsberufe sind Ärzte oder Krankenpfleger in der Allgemeinmedizin, Zahnärzte, Hebammen oder Apotheker im Sinne der Richtlinie 2005/36/EG vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen oder andere Fachkräfte, die im Gesundheitswesen tätig sind und einem reglementierten Beruf im Sinne des Artikels 3 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2005/36/EG angehören. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für die Gesundheitsfürsorge; diese ist daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen.

(20g) Glücksspiele sind vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen. Glücksspiele sind Spiele, bei denen ein geldwerter Einsatz verlangt wird, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten. Mitgliedstaaten sollten andere, auch strengere

¹ ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45.

Verbraucherschutzmaßnahmen in Bezug auf diese Tätigkeiten einführen können.

- (20h) *Das geltende Unionsrecht unter anderem über Finanzdienstleistungen, Pauschalreisen und Teilzeitnutzungsverträge enthält zahlreiche Verbraucherschutzbestimmungen. Deshalb sollte diese Richtlinie für Verträge in diesen Bereichen nicht gelten. Was Finanzdienstleistungen betrifft, sollte den Mitgliedstaaten nahegelegt werden, sich bei der Annahme von neuen Rechtsvorschriften in nicht auf Unionsebene geregelten Bereichen an den maßgeblichen bestehenden Rechtsvorschriften der Union zu orientieren, so dass gleiche Ausgangsbedingungen für alle Verbraucher und alle Verträge über Finanzdienstleistungen gewährleistet sind.*
- (20i) *Gewerbetreibende sollten verpflichtet sein, die Verbraucher vorher über etwaige Geschäftsmodalitäten zu informieren, die dazu führen, dass der Verbraucher dem Gewerbetreibenden eine Kautionszahlung; dazu gehören auch Modalitäten, bei denen ein Betrag mittels der Kredit- oder Debitkarte des Verbrauchers gesperrt wird.*
- (20j) *Bevor der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag, durch einen anderen als einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder Fernabsatzvertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, sollte der Verbraucher in klarer und verständlicher Form informiert werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen sollte der Gewerbetreibende den besonderen Bedürfnissen von Verbrauchern Rechnung tragen, die aufgrund ihrer geistigen oder körperlichen Behinderung, ihrer psychischen Labilität, ihres Alters oder ihrer Leichtgläubigkeit besonders schutzbedürftig sind, wobei billigerweise davon auszugehen ist, dass dies für den Gewerbetreibenden leicht ersichtlich ist. Die Berücksichtigung dieser besonderen Bedürfnisse sollte jedoch nicht zu unterschiedlichen Verbraucherschutzniveaus führen.*
- (20k) *Die dem Verbraucher zur Verfügung zu stellenden Informationen sind obligatorisch und können nicht geändert werden. Dennoch sollten die Vertragsparteien eine ausdrückliche Vereinbarung über die Änderung des Inhalts des anschließend abgeschlossenen Vertrags, etwa die Lieferbedingungen, abschließen können.*
- (21) *Bei Fernabsatzverträgen sollten die Informationspflichten so angepasst werden, dass den technischen Zwängen, denen bestimmte Medien unterworfen sind, Rechnung getragen werden kann, z. B. der beschränkten Anzahl der Zeichen auf bestimmten Displays von Mobiltelefonen oder dem Zeitrahmen, dem Werbespots im Fernsehen unterliegen. In diesen Fällen sollte sich der Gewerbetreibende an Mindestanforderungen hinsichtlich der Information halten und die Verbraucher an eine andere Informationsquelle verweisen, z.B. durch Angabe einer gebührenfreien Telefonnummer oder*

eines Hypertext-Links zu einer Webseite des Gewerbetreibenden, auf der die einschlägigen Informationen unmittelbar abrufbar und leicht zugänglich sind. *Der Informationspflicht, dass der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, wenn die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können, würde der Gewerbetreibende etwa dadurch entsprechen, dass er einen Beförderer (beispielsweise den, den er mit der Warenlieferung beauftragt hat) und einen Preis für die Rücksendung der Waren angibt. In den Fällen, in denen die Kosten für die Rücksendung der Waren vom Gewerbetreibenden vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, da beispielsweise der Gewerbetreibende nicht anbietet, die Rücksendung der Waren selbst zu organisieren, sollte der Gewerbetreibende erklären, dass Kosten zu entrichten sind, und diese Kosten hoch sein können, einschließlich einer vernünftigen Schätzung der Höchstkosten, die auf den Kosten der Lieferung an den Verbraucher basieren könnte.*

- (22) Da der Verbraucher im Versandhandel die *Waren* nicht sehen kann, bevor er den Vertrag abschließt, sollte ihm ein Widerrufsrecht zustehen. *Aus demselben Grunde sollte dem Verbraucher gestattet werden, die Waren, die er kaufen möchte, zu prüfen und zu untersuchen, um die Beschaffenheit, die Eigenschaften und die Funktionsweise der Waren festzustellen. Was außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge anbelangt, so sollte dem Verbraucher aufgrund des möglichen Überraschungsmoments und/oder psychologischen Drucks das Recht auf Widerruf zustehen. Der Widerruf des Vertrags sollte die Verpflichtung der Parteien beenden, den Vertrag zu erfüllen.*
- (22a) *Im Falle von Online-Verträgen sollte auf den Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angegeben werden, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsarten akzeptiert werden*
- (22b) *Es ist wichtig, dass sichergestellt wird, dass die Verbraucher bei Fernabsatzverträgen, die über Websites abgeschlossen werden, in der Lage sind, die Hauptbestandteile des Vertrags vor Auslösung ihrer Bestellung vollständig zu lesen und zu verstehen. Zu diesem Zweck sollte dafür Sorge getragen werden, dass diese Bestandteile in unmittelbarer Nähe der für die Auslösung der Bestellung erforderlichen Bestätigung angezeigt werden. Es ist außerdem wichtig, in Situationen dieser Art sicherzustellen, dass die Verbraucher den Zeitpunkt erkennen, zu dem sie gegenüber dem Gewerbetreibenden eine Zahlungsverpflichtung eingehen. Aus diesem Grunde sollte die Aufmerksamkeit der Verbraucher durch eine unmissverständliche Formulierung auf die Tatsache gelenkt werden, dass das Auslösen der Bestellung eine Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Gewerbetreibenden zur Folge hat.*

- (23) Der Umstand, dass die Widerrufsfristen derzeit in den verschiedenen Mitgliedstaaten sowie bei Verträgen im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen unterschiedlich lang sind, verursacht Rechtsunsicherheit und Kosten. Die Widerrufsfrist sollte deshalb für sämtliche im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge dieselbe sein. *Bei Dienstleistungsverträgen sollte die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Vertragsabschluss enden. Bei Kaufverträgen sollte die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag enden, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den Besitz der Waren gelangt, wobei der Verbraucher jedoch imstande sein sollte, das Widerrufsrecht auszuüben, bevor die Waren in Empfang genommen werden. Wenn der Verbraucher mehrere Waren in einer Bestellung bestellt, diese dann jedoch getrennt geliefert werden, sollte die Widerrufsfrist zu laufen beginnen, wenn der Verbraucher in den Besitz der zuletzt gelieferten Ware gelangt. Werden Waren in mehreren Partien oder Teilen geliefert, so sollte die Widerrufsfrist an dem Tag zu laufen beginnen, an dem der Verbraucher den Besitz an der letzten Partie oder dem letzten Teil erlangt.*
- (24) Zur Gewährleistung der Rechtssicherheit ist es zweckmäßig, die Verordnung (EWG, Euratom) Nr. 1182/71 des Rates vom 3. Juni 1971 zur Festlegung der Regeln für die Fristen, Daten und Termine¹ auf die Berechnung der in dieser Richtlinie genannten Fristen anzuwenden. Deshalb sollten alle in dieser Richtlinie genannten Fristen als in Kalendertagen ausgedrückt zu verstehen sein. *Ist für den Anfang einer nach Tagen bemessenen Frist der Zeitpunkt maßgebend, zu dem ein Ereignis eintritt oder eine Handlung vorgenommen wird, so wird bei der Berechnung dieser Frist der Tag nicht mitgerechnet, auf den das Ereignis oder die Handlung fällt.*
- (24a) *Die Bestimmungen zum Widerrufsrecht berühren nicht die Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Beendigung oder die Unwirksamkeit eines Vertrags oder die Möglichkeit eines Verbrauchers, seine vertraglichen Verpflichtungen vor der in dem Vertrag festgesetzten Frist zu erfüllen.*

(27) Wurde der Verbraucher vor dem Abschluss eines Fernabsatzvertrags oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags vom Gewerbetreibenden nicht **angemessen** informiert, so sollte sich die Widerrufsfrist verlängern. Damit auch in zeitlicher Hinsicht Rechtssicherheit gewährleistet ist, sollte jedoch eine Begrenzung der Frist auf **zwölf** Monate eingeführt werden.

(28) Durch Unterschiede in der Art und Weise der Ausübung des Widerrufsrechts in den Mitgliedstaaten sind den im grenzüberschreitenden Handel tätigen

¹ ABl. L 124 vom 8.6.1971, S. 1.

Gewerbetreibenden Kosten entstanden. Die Einführung eines harmonisierten **Musterformulars** für den Widerruf, **das der Verbraucher benutzen kann**, sollte das Widerrufsverfahren vereinfachen und für Rechtssicherheit sorgen. Aus diesen Gründen sollten die Mitgliedstaaten über das **unionsweit einheitliche Musterformular** hinaus keine weiteren Anforderungen an die optische Gestaltung des Widerrufs – etwa in Bezug auf die Schriftgröße – stellen. **Dem Verbraucher sollte es jedoch nach wie vor freistehen, den Vertrag mit seinen eigenen Worten zu widerrufen, vorausgesetzt, seine an den Gewerbetreibenden gerichtete Erklärung ist unmissverständlich. Diese Anforderung könnte durch einen Brief, einen Telefonanruf oder durch die Rücksendung der Waren, begleitet von einer deutlichen Erklärung, erfüllt sein; die Beweislast, dass der Widerruf innerhalb der in der Richtlinie festgelegten Fristen erfolgt ist, obliegt jedoch dem Verbraucher. Aus diesem Grund ist es im Interesse des Verbrauchers, für die Mitteilung des Widerrufs an den Gewerbetreibenden einen dauerhaften Datenträger zu verwenden.**

- (29) Da erfahrungsgemäß viele Verbraucher und Gewerbetreibende die Kommunikation über die Website des Gewerbetreibenden vorziehen, sollte Letzterer die Möglichkeit haben, den Verbrauchern ein Web-Formular für den Widerruf zur Verfügung zu stellen. In diesem Fall sollte der Gewerbetreibende den Eingang des Widerrufs unverzüglich **bestätigen, beispielsweise per E-Mail** .

- (30) Im Fall eines Widerrufs sollte der Gewerbetreibende alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, **erstatten**; hierzu gehören auch Zahlungen für Aufwendungen des Gewerbetreibenden im Zusammenhang mit der Lieferung der Waren an den Verbraucher. **Die Erstattung sollte nicht in Form eines Gutscheins erfolgen, es sei denn, der Verbraucher hat dem ausdrücklich zugestimmt. Wenn der Verbraucher ausdrücklich eine Art der Lieferung gewählt hat (zum Beispiel eine Expresslieferung innerhalb von 24 Stunden), obwohl der Gewerbetreibende eine normale und allgemein akzeptable Art der Lieferung angeboten hatte, die geringere Lieferkosten verursacht hätte, sollte der Verbraucher den Kostenunterschied zwischen diesen beiden Arten der Lieferung tragen.**

- (31) Manche Verbraucher üben ihr Widerrufsrecht aus, nachdem sie die Waren in einem größeren Maß genutzt haben, als zur Feststellung ihrer Art, **ihrer Eigenschaften** und **ihrer Funktionsweise** nötig gewesen wäre. In diesem Fall sollte der Verbraucher **das Widerrufsrecht nicht verlieren, sollte aber** für einen etwaigen Wertverlust der Waren haften. Wenn er Beschaffenheit, **Eigenschaften** und Funktionsweise **der Waren** feststellen will, sollte der Verbraucher mit ihr so umgehen **und** sie so **inspizieren**, wie er das in einem Geschäft tun dürfte. So sollte der Verbraucher beispielsweise ein Kleidungsstück nur anprobieren, nicht jedoch tragen dürfen. **Der Verbraucher sollte die Waren daher während der Widerrufsfrist mit der gebührenden Sorgfalt behandeln und inspizieren. Die Bestimmungen des**

Artikels 17 sollten den Verbraucher nicht davon abhalten, sein Widerrufsrecht auszuüben.

- (32) *Der Verbraucher sollte verpflichtet sein, die Ware spätestens 14 Tage nach dem Tag zurückzusenden, an dem er den Gewerbetreibenden über seinen Widerruf informiert hat. Erfüllt der Gewerbetreibende oder der Verbraucher die Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Ausübung des Widerrufsrechts nicht, so sollten Sanktionen, die gemäß Artikel 42 in innerstaatlichen Vorschriften festgelegt sind, sowie vertragsrechtliche Bestimmungen zur Anwendung gelangen.*
- (33) *Es sollten sowohl für Fernabsatzverträge als auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bestimmte Ausnahmen vom Widerrufsrecht gelten. Ein Widerrufsrecht könnte beispielsweise in Anbetracht der Eigenart der Waren oder Dienstleistungen unzumutbar sein. Dies gilt beispielsweise für Verträge über Wein, der erst lange nach Abschluss eines Vertrags spekulativer Art geliefert wird; der Wert des Weins hängt dabei von den Schwankungen der Marktpreise ab („vin en primeur“). Das Widerrufsrecht sollte bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, wie beispielsweise nach Maß gefertigte Vorhänge, unangebracht sein. Ein Widerrufsrecht sollte auch beispielsweise bei der Lieferung von Brennstoff unangebracht sein, der aufgrund seiner Eigenart eine Ware ist, die nach der Lieferung nicht von anderen Gütern getrennt werden kann. Die Geltung eines Widerrufsrechts könnte auch bei bestimmten Dienstleistungen unangebracht sein, bei denen der Vertragsabschluss die Bereitstellung von Kapazitäten impliziert, die der Gewerbetreibende im Fall eines Widerrufs möglicherweise nicht mehr anderweitig nutzen kann. Dies wäre beispielsweise bei Reservierungen für Hotelzimmer, Ferienhäuser oder Kultur- oder Sportveranstaltungen der Fall.*
- (33a) *Der Verbraucher sollte auf der einen Seite sein Widerrufsrecht auch dann ausüben können, wenn er die Erbringung von Dienstleistungen vor Ende der Widerrufsfrist gewünscht hat. Auf der anderen Seite sollte der Gewerbetreibende sichergehen können, dass er für die von ihm erbrachte Leistung angemessen bezahlt wird, wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt. Der Teilbetrag sollte ausgehend vom vertraglich vereinbarten Gesamtpreis berechnet werden; falls der Verbraucher jedoch nachweist, dass der Gesamtpreis selbst unverhältnismäßig ist, wird die zu zahlende Summe auf der Grundlage des Marktwertes dessen berechnet, was erbracht worden ist. Der Marktwert wird festgelegt, indem der Preis einer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses von anderen Gewerbetreibenden erbrachten gleichwertigen Dienstleistung zum Vergleich herangezogen wird. Wünscht der Verbraucher, dass die Dienstleistung vor Ende der Widerrufsfrist erbracht wird, so sollte er dies infolgedessen bei Fernabsatzverträgen ausdrücklich und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen auf einem dauerhaften*

Datenträger beantragen. Ebenso sollte der Gewerbetreibende den Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger über eine etwaige Verpflichtung informieren, die Kosten entsprechend dem Anteil der bereits erbrachten Dienstleistung zu zahlen. Bei Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben, sollten hinsichtlich Waren der Vorschriften dieser Richtlinie für die Rücksendung von Waren und hinsichtlich der Dienstleistungen die Regelungen für die Erstattung von Dienstleistungen gelten.

- I**
- (37) **Die Hauptschwierigkeiten für die Verbraucher und eine der Hauptquellen für Konflikte mit Gewerbetreibenden betreffen die Lieferung von Waren, etwa wenn Waren beim Transport verloren gehen oder beschädigt werden oder zu spät oder unvollständig geliefert werden.** Es ist deshalb zweckmäßig, die innerstaatlichen Vorschriften **darüber, wann die Lieferung erfolgen sollte, zu klären und zu harmonisieren. Der Ort und die Modalitäten der Lieferung und die Regeln für die Bestimmung der Bedingungen und des Zeitpunkts der Übertragung des Eigentums der Waren unterliegen weiterhin dem einzelstaatlichen Recht und werden daher von dieser Richtlinie nicht berührt. Zu diesen Regeln gehört, dass der Verbraucher die Möglichkeit hat, einem Dritten zu gestatten, in seinem Namen den Besitz an den Waren oder die Kontrolle über die Waren zu erlangen. Es sollte davon ausgegangen werden, dass der Verbraucher die Kontrolle über die Waren hat, wenn er oder ein von ihm angegebener Dritter Zugang zu den Waren zum Zwecke ihrer Nutzung als Eigentümer oder die Möglichkeit zu ihrer Weiterveräußerung hat (beispielsweise wenn er die Schlüssel erhalten hat oder im Besitz der Eigentumsdokumente ist).**
- (38) Bei Kaufverträgen kann die Lieferung von Waren auf unterschiedliche Weise **und entweder unverzüglich oder zu einem späteren Zeitpunkt** erfolgen. **Haben die Vertragsparteien keinen bestimmten Liefertermin vereinbart, so sollte der Gewerbetreibende die Waren so bald wie möglich und in jedem Fall spätestens binnen dreißig Tagen nach Abschluss des Vertrags liefern. Bei der Vorschrift über die verspätete Lieferung sollte auch berücksichtigt werden, dass Waren, die speziell für den Verbraucher hergestellt oder erworben werden müssen, vom Gewerbetreibenden nicht ohne erheblichen Verlust anderweitig verwendet werden können. Daher sollte in dieser Richtlinie eine Vorschrift vorgesehen werden, mit der dem Gewerbetreibenden unter bestimmten Umständen eine zusätzliche angemessene Frist gewährt wird. Hat der Gewerbetreibende die Waren nicht in der mit dem Verbraucher vereinbarten Frist geliefert, so sollte der Verbraucher vor Beendigung des Vertrags den Gewerbetreibenden auffordern, die Lieferung innerhalb einer angemessenen zusätzlichen Frist vorzunehmen, und er sollte das Recht haben, den Vertrag zu beenden. Diese Vorschrift sollte jedoch nicht gelten, wenn sich der Gewerbetreibende in einer unmissverständlichen Erklärung geweigert hat, die Waren zu liefern, Sie sollte auch nicht gelten, wenn bestimmte**

Umstände vorliegen, unter denen die Lieferfrist wesentlich ist, wie beispielsweise bei einem Hochzeitskleid, das vor der Hochzeit geliefert werden sollte. Sie sollte außerdem auch nicht gelten, wenn Umstände vorliegen, unter denen der Verbraucher den Gewerbetreibenden davon in Kenntnis setzt, dass die Lieferung an einem bestimmten Datum wesentlich ist. Zu diesem Zweck können die Verbraucher die gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b bzw. Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe b aufgeführten Kontaktangaben verwenden. In diesen speziellen Fällen ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag sofort nach Ablauf der ursprünglich vereinbarten Lieferfrist zu kündigen, wenn der Gewerbetreibende die Waren nicht fristgerecht geliefert hat. Diese Richtlinie sollte nationale Bestimmungen über die Art und Weise, wie der Verbraucher dem Gewerbetreibenden seine Absicht mitteilen sollte, den Vertrag zu beenden, nicht berühren.

- (38a) *Neben dem Recht des Verbrauchers, den Vertrag zu kündigen, wenn der Gewerbetreibende seiner Lieferpflicht gemäß dieser Richtlinie nicht nachkommt, kann der Verbraucher gemäß den geltenden einzelstaatlichen Rechtsvorschriften andere Rechtsbehelfe in Anspruch nehmen, beispielsweise eine zusätzliche Lieferfrist gestatten, die Erfüllung des Vertrags durchsetzen, Zahlungen zurückhalten und Schadensersatz verlangen.*
- (38b) *Nach Artikel 52 Absatz 3 der Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt¹ sollten die Mitgliedstaaten in der Lage sein, dem Gewerbetreibenden zu verbieten bzw. dessen Recht einzuschränken, beim Verbraucher Gebühren zu erheben, um den Wettbewerb anzukurbeln und die Nutzung effizienter Zahlungsmittel zu fördern. In jedem Falle sollte den Gewerbetreibenden untersagt werden, den Verbrauchern für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel Kosten zu berechnen, die über die dafür von dem Gewerbetreibenden zu tragenden Kosten hinausgehen.*
- (38c) *Werden die Waren vom Gewerbetreibenden an den Verbraucher gesendet, so könnte der Zeitpunkt des Risikoübergangs im Falle eines Verlusts oder einer Beschädigung Anlass zu Streitigkeiten geben. Daher ist eine Vorschrift in die Richtlinie aufgenommen worden, die vorsieht, dass der Verbraucher vor dem Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung der Waren geschützt werden sollte, bevor er in den Besitz an den Waren gelangt ist. Der Verbraucher sollte während eines vom Gewerbetreibenden organisierten oder durchgeführten Transports geschützt sein, auch wenn der Verbraucher eine bestimmte Lieferart aus einer Reihe von Optionen, die der Gewerbetreibende anbietet, ausgewählt hat. Allerdings sollte diese Richtlinie*

¹ ABL L 319, 5.12.2007, S. 1.

nicht für Verträge gelten, bei denen es Sache des Verbrauchers ist, die Waren selbst abzuholen oder einen Beförderer mit der Lieferung zu beauftragen. Was den Zeitpunkt des Risikoübergangs betrifft, so sollte davon ausgegangen werden, dass ein Verbraucher in den Besitz der Waren gelangt ist, wenn er sie erhalten hat.

-
- (57) Personen oder Organisationen, die nach dem nationalen Recht ein berechtigtes Interesse daran haben, die vertraglichen Rechte der Verbraucher zu schützen, sollten Rechtsbehelfe an die Hand gegeben werden, die es ihnen ermöglichen, sich an ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde, die über Beschwerden entscheiden oder geeignete gerichtliche Schritte einleiten kann, zu wenden.
 - (58) Es ist notwendig, dass die Mitgliedstaaten Sanktionen für Verstöße gegen diese Richtlinie festlegen und für deren Durchsetzung sorgen. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
 - (59) Den Verbrauchern sollte der mit dieser Richtlinie gewährte Schutz nicht entzogen werden können. Ist auf den Vertrag das Recht eines Drittstaats anwendbar, so sollte sich die Beurteilung der Frage, ob der Verbraucher weiterhin von dieser Richtlinie geschützt wird, nach der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates **vom 17. Juni 2008** über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I)¹ richten.
 - (60) Die ■ Kommission wird **nach Konsultation der Mitgliedstaaten und der betroffenen Akteure** untersuchen, wie am besten dafür gesorgt werden kann, dass alle Verbraucher und Gewerbetreibenden an der Verkaufsstelle auf ihre Rechte hingewiesen werden.
 - (61) Da die Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken)² die Zusendung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen verbietet, die der Verbraucher nicht bestellt hat, jedoch für diesen Fall keinen vertraglichen Rechtsbehelf vorsieht, ist es erforderlich, nunmehr in dieser Richtlinie als vertraglichen Rechtsbehelf vorzusehen, dass der Verbraucher keinerlei Gegenleistung für derartige unbestellte Lieferungen schuldet.

¹ **ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.**

² **ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22.**

- (62) Die Richtlinie 2002/58/EG enthält bereits eine Regelung für unerbetene Nachrichten und sieht ein hohes Verbraucherschutzniveau vor. Die entsprechenden Bestimmungen in ■ der Richtlinie 97/7/EG sollten gestrichen werden.
- (63) Es ist zweckmäßig, eine Überprüfung dieser Richtlinie für den Fall vorzusehen, dass Binnenmarkthindernisse festgestellt werden sollten. **Die Kommission sollte bei ihrer Überprüfung besonderes Augenmerk auf die für die Mitgliedstaaten vorgesehenen Möglichkeiten legen, spezifische nationale Bestimmungen beizubehalten oder einzuführen, einschließlich in bestimmten Bereichen der Richtlinien 93/13/EWG und 1999/44/EG.** Diese Überprüfung könnte dazu führen, dass die Kommission einen Vorschlag zur Änderung dieser Richtlinie vorlegt, der auch Änderungen an anderen Rechtsvorschriften zum Schutz der Verbraucher umfasst und sich aus der von der Kommission in ihrer verbraucherpolitischen Strategie eingegangenen Verpflichtung ergibt, den gemeinschaftlichen Besitzstand mit Blick auf die Gewährleistung eines hohen, einheitlichen Verbraucherschutzniveaus zu überprüfen.
- (63a) **Die Richtlinien 93/13/EWG und 1999/44/Eg sollten abgeändert werden, um die Mitgliedstaaten dazu zu verpflichten, die Kommission über die Annahme spezifischer innerstaatlicher Vorschriften in bestimmten Bereichen zu informieren.**
- (64) Die Richtlinien 85/577/EWG ■ und 97/7/EG ■ sollten aufgehoben werden.
- (65) Da **das Ziel** dieser Richtlinie, **durch Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarktes beizutragen**, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend erreicht werden können und daher besser auf **Unionsebene** zu erreichen sind, kann die **Union** im Einklang mit dem in Artikel 5 **des Vertrags über die Europäische Union** niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Verhältnismäßigkeitsprinzip geht diese Richtlinie nicht über das **zum Erreichen dieses Ziels** erforderliche Maß hinaus.
- (66) Diese Richtlinie steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, wie sie insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden.
- (66a) **Nach Nummer 34 der Interinstitutionellen Vereinbarung über bessere Rechtsetzung¹ sind die Mitgliedstaaten aufgefordert, für ihre eigenen Zwecke und im Interesse der Union eigene Tabellen aufzustellen, aus denen im Rahmen des Möglichen die Entsprechungen zwischen dieser Richtlinie und den Umsetzungsmaßnahmen zu entnehmen sind, und diese zu veröffentlichen –**

¹ ABl. C 321 vom 31.12.2003, S. 1.

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

Kapitel I
Gegenstand, Begriffsbestimmungen und Geltungsbereich

Artikel 1
Gegenstand

Zweck dieser Richtlinie ist es, durch Angleichung bestimmter Aspekte der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten in Bezug auf Verträge zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden *ein hohes Verbraucherschutzniveau zu erreichen und damit* zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen **■**.

Artikel 2
Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnen die Ausdrücke

(1) „Verbraucher“ jede natürliche Person, die bei von dieser Richtlinie erfassten Verträgen zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen;

(2) „Gewerbetreibender“ jede natürliche oder juristische Person, *unabhängig davon, ob sie sich im öffentlichen oder privaten Besitz befindet, die in Bezug auf* von dieser Richtlinie *erfasste Verträge, einschließlich durch jede andere Person, die in ihrem Namen oder Auftrag handelt,* zu den Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, sowie jede Person, die im Namen oder im Auftrag eines Gewerbetreibenden handelt;

■

(4) „Waren“ bewegliche körperliche Gegenstände, mit Ausnahme von **■** Waren, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden. *Als Waren im Sinne dieser Richtlinie gelten auch* Wasser, Gas *und Strom*, wenn sie **■** in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden **■** ;

(4a) „nach Kundenspezifikation angefertigte Waren“ *Waren, die nicht vorgefertigt ist und für deren Fertigstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Kunden maßgeblich ist;*

(4b) „Kaufvertrag“ *jeden Vertrag, durch den ein Gewerbetreibender Eigentumsrechte an Waren an einen Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen*

Zahlung zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;

- (5) „Dienstleistungsvertrag“ jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und *nach dem der Gewerbetreibende eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt;*
- (6) „Fernabsatzvertrag“ jeden *Vertrag, der zwischen einen Gewerbetreibenden und einem Verbraucher ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems geschlossen wird, wobei bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet wird/werden;*

■

- (8) „außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossener Vertrag“ *jeden Vertrag zwischen einen Gewerbetreibenden und einem Verbraucher, der entweder*
- a) **■** *bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers an einem Ort geschlossen wird, der kein Geschäftsraum des Gewerbetreibenden ist; oder*
 - aa) *für den der Verbraucher unter den unter Buchstabe a genannten Umständen ein Angebot gemacht hat; oder*
 - b) **■** *in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, unmittelbar nachdem der Verbraucher an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers persönlich und individuell angesprochen wurde; oder*
 - ba) *auf einem Ausflug geschlossen wird, der von dem Gewerbetreibenden organisiert wurde, um die Werbung für Waren oder Dienstleistungen beim Verbraucher und den Verkauf von Waren oder Dienstleistungen an den Verbraucher zu bezwecken oder zu bewirken.*
- (9) „Geschäftsräume“
- a) unbewegliche **■** Verkaufsstätten **■** , in denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit dauerhaft ausübt, oder
 - b) *bewegliche Verkaufsstätten, in* denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit *für gewöhnlich* ausübt;

- (10) „dauerhafter Datenträger“ jedes Instrument, das es dem Verbraucher oder dem Gewerbetreibenden gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;

■

(12a) **„digitale Inhalte“ Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;**

- (13) „Finanzdienstleistung“ jede Bankdienstleistung sowie jede Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlung;

-
- (16) „öffentliche Versteigerung“ eine Verkaufsmethode, bei der der Gewerbetreibende Verbrauchern, die der Versteigerung persönlich beiwohnen oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren **oder Dienstleistungen** anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden **transparenten** Verfahren, bei dem **der Bieter, der den Zuschlag erhalten hat**, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist;

-
- (18) „gewerbliche Garantie“ jede dem Verbraucher gegenüber **zusätzlich zu seiner rechtlichen Verpflichtung in Bezug auf die Konformitätsgarantie** eingegangene Verpflichtung des Gewerbetreibenden oder Herstellers (Garantiegebers), den Kaufpreis zu erstatten oder Waren zu ersetzen, nachzubessern oder Kundendienstleistungen für sie zu erbringen, falls sie nicht die Eigenschaften aufweisen **oder andere nicht mit der Konformität verbundene Anforderungen erfüllen** sollten, die in der Garantieerklärung oder der einschlägigen Werbung, wie sie bei oder vor dem Abschluss des Vertrags verfügbar war, beschrieben sind;

-
- (20) „akzessorischer Vertrag“ einen Vertrag, mit dem der Verbraucher Waren oder Dienstleistungen erwirbt, die im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag stehen, und bei dem diese Waren oder Dienstleistungen von dem Gewerbetreibenden oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Gewerbetreibenden geliefert werden.

Artikel 3 Geltungsbereich

1. Diese Richtlinie gilt unter den Bedingungen und in dem Umfang, wie sie in ihren Bestimmungen festgelegt sind, für *Verträge*, die zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher geschlossen werden. *Sie gilt auch für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom und Fernwärme durch öffentliche Anbieter, sofern diese Güter auf vertraglicher Basis geliefert werden.*

2. *Kollidieren Bestimmungen dieser Richtlinie mit einer Bestimmung eines anderen Unionsrechtsakts, der spezifische Sektoren regelt, so hat die Bestimmung dieses anderen Unionsrechtsakts Vorrang und findet auf diese spezifischen Sektoren Anwendung.*

3. *Diese Richtlinie gilt nicht für Verträge*

- a) *über soziale Dienstleistungen, einschließlich des sozialen Wohnungswesens, der Kinderbetreuung oder der Unterstützung von dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Familien oder Personen, einschließlich Langzeitpflege;*
- b) *über Gesundheitsdienstleistungen gemäß der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung¹, unabhängig davon, ob sie von einer Einrichtung des Gesundheitswesens erbracht werden;*
- c) *über Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten;*
- d) *die Finanzdienstleistungen betreffen;*
- e) *über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Rechten an Immobilien;*
- f) *über den Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die Vermietung von Wohnraum;*
- g) *die in den Geltungsbereich der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen² fallen;*
- h) *die in den Geltungsbereich der Richtlinie 2008/122/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Januar 2009 über den Schutz der Verbraucher im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Teilzeitnutzungsverträgen, Verträgen über langfristige Urlaubsprodukte sowie Wiederverkaufs- und Tauschverträgen³ fallen;*

¹ ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45.

² ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

³ ABl. L 33 vom 3.2.2009, S. 10.

- i) die nach den Vorschriften der Mitgliedstaaten von einem öffentlichen Amtsträger geschlossen werden, der gesetzlich zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verpflichtet ist und durch umfassende rechtliche Aufklärung sicherzustellen hat, dass der Verbraucher den Vertrag nur aufgrund gründlicher rechtlicher Prüfung und in Kenntnis seiner rechtlichen Tragweite abschließt;*
 - j) über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Gewerbetreibenden im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden;*
 - k) über öffentliche Personenverkehrsdienste, mit Ausnahme des Artikels 11 Absatz 1a und der Artikel 22a und 28b;*
 - l) die unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden;*
 - m) die mit Telekommunikationsbetreibern aufgrund der Nutzung von öffentlichen Fernsprechern geschlossen werden oder zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Faxverbindung geschlossen werden.*
- 4. Die Mitgliedstaaten können beschließen, diese Richtlinie auf außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen der vom Verbraucher zu zahlende Gegenwert 50 EUR nicht überschreitet, nicht anzuwenden und keine entsprechenden nationalen Bestimmungen aufrechtzuerhalten oder einzuführen. Die Mitgliedstaaten können in den nationalen Rechtsvorschriften einen niedrigeren Wert festsetzen.*
- 4a. Diese Richtlinie lässt das allgemeine innerstaatliche Vertragsrecht wie die Bestimmungen über die Wirksamkeit, das Zustandekommen oder die Wirkungen eines Vertrags, soweit Aspekte des allgemeinen Vertragsrechts in dieser Richtlinie nicht geregelt werden, unberührt.*
- 4b. Diese Richtlinie hindert Gewerbetreibende nicht daran, Verbrauchern Vertragsbedingungen anzubieten, die über den in dieser Richtlinie vorgesehenen Schutz hinausgehen.*

Artikel 4 Grad der Harmonisierung

Die Mitgliedstaaten dürfen, *sofern diese Richtlinie nichts anderes bestimmt*, keine von den Bestimmungen dieser Richtlinie abweichenden innerstaatlichen Rechtsvorschriften aufrechterhalten oder einführen; dies gilt auch für strengere oder

weniger strenge Rechtsvorschriften zur Gewährleistung eines anderen Verbraucherschutzniveaus.

Kapitel II

Information der Verbraucher *bei anderen als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen oder Fernabsatzverträgen*

Artikel 5

■ Informationspflichten *bei anderen als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen oder Fernabsatzverträgen*

1. *Bevor der Verbraucher durch einen anderen als einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder Fernabsatzvertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist*, informiert der Gewerbetreibende den Verbraucher *in klarer und verständlicher Form* über Folgendes, sofern sich diese Informationen nicht unmittelbar aus den Umständen ergeben:

- a) die wesentlichen Merkmale *der Waren oder Dienstleistungen* in dem für den Träger und *die Waren oder Dienstleistungen* angemessenen Umfang;
- b) ■ *die* Identität des Gewerbetreibenden, wie sein Handelsname und *die* Anschrift *des Ortes, an dem er niedergelassen ist, sowie seine Telefonnummer*;
- c) der *Gesamtpreis* einschließlich aller Steuern und Abgaben oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit *der Ware oder der Dienstleistung* vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Zustellkosten oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können;
- d) *gegebenenfalls* die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, *den Termin, bis zu dem der Gewerbetreibende die Ware liefern bzw. die Dienstleistung erbringen muss*, sowie das Verfahren *des Gewerbetreibenden* zum Umgang mit Beschwerden ■ ;
-
- f) *zusätzlich zum Hinweis auf eine gesetzliche Konformitätsgarantie für die Waren* gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien;
- g) gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge *oder automatisch verlängerter Verträge*;
-

- ia) *die Funktionen, gegebenenfalls einschließlich der Anwendung technischer Schutzmaßnahmen für digitale Inhalte;*
 - ib) *gegebenenfalls die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Gewerbetreibenden bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein dürfte;*
2. *Absatz 1 gilt auch für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme und von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden.*
3. *Die Mitgliedstaaten sind nicht dazu verpflichtet, Absatz 1 auf Verträge anzuwenden, die alltägliche Geschäfte zum Gegenstand haben und zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses unverzüglich erfüllt werden.*
- 3a. *Die Mitgliedstaaten können für alle anderen als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge oder Fernabsatzverträge zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten einführen oder aufrechterhalten.*



Kapitel III

Information der Verbraucher und Widerrufsrecht bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen



Artikel 9

Informationspflichten bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

1. *Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, stellt der Gewerbetreibende dem Verbraucher folgende Angaben in klarer und verständlicher Form zur Verfügung:*
- a) *die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen, in einem dem Datenträger und den Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang;*
 - b) *die Identität des Gewerbetreibenden, beispielsweise seinen Handelsnamen;*
 - ba) *die Anschrift des Ortes, an dem der Gewerbetreibende niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann, sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Gewerbetreibenden, für den er handelt;*

- c) die Geschäftsanschrift des Gewerbetreibenden, falls diese von **der gemäß Buchstabe ba angegebenen** Anschrift abweicht, (und gegebenenfalls die Anschrift des Gewerbetreibenden, in dessen Auftrag er handelt), an die sich Verbraucher mit Beschwerden wenden können;

- ca) **der Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Abgaben oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Zustellkosten und alle sonstigen Kosten oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzliche Kosten anfallen können. Im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Vertrags, der ein Abonnement enthält, umfasst der Gesamtpreis die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten. Wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, bezieht sich der Gesamtpreis ebenfalls auf die monatlichen Gesamtkosten. Wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben;**

- cb) **die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden;**

- d) **die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Gewerbetreibende die Waren liefern bzw. die Dienstleistungen erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Gewerbetreibenden zum Umgang mit Beschwerden;**

- e) **im Falle eines Widerrufsrechts die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Artikel 14 Absatz 1 sowie das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B;**

- ea) **gegebenenfalls der Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat und bei Fernabsatzverträgen die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, wenn die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können;**

- eb) **in Fällen, in denen der Verbraucher das Widerrufsrecht nach Stellung eines Antrags gemäß Artikel 10 Absatz 2a oder Artikel 11 Absatz 4a ausüben könnte, der Hinweis, dass der Verbraucher dem Gewerbetreibenden eine angemessene Kostenerstattung gemäß Artikel 17 Absatz 3 zu entrichten hat;**

- ec) **in Fällen, in denen gemäß Artikel 19 Absatz 1 kein Widerrufsrecht besteht, der Hinweis, dass der Verbraucher nicht über ein Widerrufsrecht verfügt oder gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Widerrufsrecht verliert;**

- f) *der Hinweis auf das Bestehen einer gesetzlichen Konformitätsgarantie für die Waren;*
- fa) *gegebenenfalls der Hinweis auf das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien;*
- fb) *gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder automatisch verlängerter Verträge;*
- fc) *gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht;*
- fd) *gegebenenfalls der Hinweis auf die Tatsache, dass der Gewerbetreibende vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen;*
- fe) *die Funktionen, gegebenenfalls einschließlich der Anwendung technischer Schutzmaßnahmen für digitale Inhalte;*
- ff) *gegebenenfalls die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Gewerbetreibenden bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein dürfte;*
- fg) *gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Gewerbetreibende unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.*

2. *Absatz 1 gilt auch für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme und von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden.*

3. *Im Falle einer öffentlichen Versteigerung können anstelle der in Absatz 1 Buchstaben b, ba und c genannten Informationen die entsprechenden Angaben des Versteigerers übermittelt werden.*

4. *Die Informationen nach Absatz 1 Buchstaben e, ea und eb können mittels eines Muster-Informationsformulars zum Widerruf gemäß Anhang I Teil A gegeben werden. Die Informationspflicht des Gewerbetreibenden gemäß Absatz 1 Buchstaben e, ea und eb gilt als erfüllt, wenn der Gewerbetreibende dieses Informationsformular ordnungsgemäß ausgefüllt übermittelt hat.*

5. *Die Informationen nach Absatz 1 sind fester Bestandteil des Fernabsatzvertrags oder des außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Vertrags und dürfen nicht geändert werden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.*

6. *Ist der Gewerbetreibende seiner Pflicht zur Information über die zusätzlichen und sonstigen Kosten gemäß Absatz 1 Buchstabe ca oder über die*

Kosten für die Rücksendung der Waren gemäß Absatz 1 Buchstabe ea nicht nachgekommen, so zahlt der Verbraucher die zusätzlichen und sonstigen Kosten nicht.

7. Die Mitgliedstaaten können sprachliche Anforderungen in Bezug auf die Vertragsinformationen in ihrem nationalen Recht aufrechterhalten oder einführen, um damit sicherzustellen, dass diese Angaben vom Verbraucher ohne Weiteres verstanden werden.

8. Die in dieser Richtlinie festgelegten Informationspflichten gelten zusätzlich zu den Informationspflichten nach der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Januar 2006 und der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 und hindern die Mitgliedstaaten nicht daran, zusätzliche Informationspflichten im Einklang mit den Richtlinien 2006/123/EG und 2000/31/EG vorzusehen.

Unbeschadet des Unterabsatzes 1 hat bei Kollisionen zwischen einer Bestimmung der Richtlinie 2006/123/EG oder der Richtlinie 2000/31/EG betreffend den Inhalt der Information und die Art und Weise, wie die Information bereitzustellen ist, und einer Bestimmung dieser Richtlinie die Bestimmung dieser Richtlinie Vorrang.

9. Die Beweislast für die Erfüllung der in diesem Kapitel genannten Informationspflichten obliegt dem Gewerbetreibenden.

Artikel 10

Formvorschriften für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

1. Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, werden die in Artikel 9 vorgeschriebenen Informationen dem Verbraucher auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt. Diese Informationen müssen lesbar und in klarer und verständlicher Sprache abgefasst sein.

2. Der Gewerbetreibende stellt dem Verbraucher eine Kopie des unterzeichneten Vertragsdokuments oder die Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung, wobei diese gegebenenfalls auch die Bestätigung umfasst, dass der Verbraucher den Bestimmungen gemäß Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe i zustimmt und diese zur Kenntnis nimmt.

2a. Wünscht ein Verbraucher, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme während der Widerrufsfrist gemäß Artikel 12 Absatz 2 beginnt, so verlangt der Gewerbetreibende, dass der Verbraucher einen entsprechenden Antrag auf einem dauerhaften Datenträger stellt.

2b. Wenn der Verbraucher bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen

geschlossen werden, ausdrücklich die Dienste des Gewerbetreibenden zur Ausführung von Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten angefordert hat, bei denen der Gewerbetreibende und der Verbraucher sofort ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommen und der vom Verbraucher zu zahlende Gegenwert 200 EUR nicht übersteigt, gilt:

- a) Der Gewerbetreibende stellt dem Verbraucher die in Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b und ba genannten Informationen sowie Informationen über die Höhe des Preises oder die Art der Preisberechnung zusammen mit einem Kostenvoranschlag über die Gesamtkosten auf Papier oder, wenn der Verbraucher dem zustimmt, einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung. Der Gewerbetreibende stellt die in Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a, e und ec genannten Informationen zur Verfügung, kann jedoch davon absehen, diese auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitzustellen, wenn der Verbraucher sich damit ausdrücklich einverstanden erklärt.*
- b) Die gemäß Absatz 2 bereitgestellte Bestätigung des Vertrags beinhaltet die in Artikel 9 Absatz 1 genannten Informationen.*

Die Mitgliedstaaten können beschließen, diesen Absatz nicht anzuwenden.

3. Die Mitgliedstaaten *sehen* keine weiteren *formellen vorvertraglichen Informationsanforderungen für die Erfüllung der in Artikel 9 Absatz 1 genannten Informationspflichten vor.*

Artikel 11 Formvorschriften bei Fernabsatzverträgen

1. Bei Fernabsatzverträgen sind die in Artikel 9 vorgeschriebenen Informationen dem Verbraucher in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zu erteilen oder verfügbar zu machen; sie müssen in klarer und verständlicher Sprache abgefasst und, *sofern sie auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden*, lesbar sein.

1a. Wenn ein auf elektronischem Wege geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, weist der Gewerbetreibende den Verbraucher darauf klar und deutlich hin und stellt dem Verbraucher, bevor dieser seine Bestellung tätigt, die in Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a, ca, fb und fc genannten Informationen zur Verfügung.

Der Gewerbetreibende sorgt dafür, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut leserlich ausschließlich mit den Worten „Bestellung mit Zahlungsverpflichtung“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung zu kennzeichnen, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer

Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Gewerbetreibenden verbunden ist. Bei Nichteinhaltung dieses Unterabsatzes ist der Verbraucher nicht durch den Vertrag oder die Bestellung gebunden.

I

2a. Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr wird spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angegeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

3. Wird der Vertrag mittels eines Datenträgers geschlossen, auf dem für die Darstellung der Informationen nur begrenzter Raum bzw. begrenzte Zeit zur Verfügung steht, so hat der Gewerbetreibende auf dem jeweiligen Datenträger vor dem Abschluss des Vertrags zumindest diejenigen ***vorvertraglichen*** Informationen zu erteilen, die die in ***Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a, b, ca, e und fb*** genannten wesentlichen Merkmale ***der Ware oder Dienstleistung, die Identität des Gewerbetreibenden, den Gesamtpreis, das Widerrufsrecht, die Vertragslaufzeit und die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge*** betreffen. Die anderen in ***Artikel 9*** genannten Informationen hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher in geeigneter Weise im Einklang mit Absatz 1 ***dieses Artikels*** zu erteilen.

3a. Ruft der Gewerbetreibende den Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrags an, so hat er unbeschadet des Absatzes 3 zu Beginn des Gesprächs mit dem Verbraucher seine Identität und gegebenenfalls die Identität der Person, in deren Namen er anruft, sowie den kommerziellen Zweck des Anrufs offenzulegen.

3b. Für telefonisch abzuschließende Fernabsatzverträge können die Mitgliedstaaten vorsehen, dass der Gewerbetreibende dem Verbraucher das Angebot bestätigen muss und der Verbraucher erst dann gebunden ist, wenn er das Angebot unterzeichnet oder sein schriftliches Einverständnis übermittelt hat. Die Mitgliedstaaten können ferner vorsehen, dass solche Bestätigungen auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen müssen.

4. ***Der Gewerbetreibende stellt dem Verbraucher die Bestätigung des geschlossenen Vertrags sowie gegebenenfalls die Bestätigung, dass der Verbraucher den Bestimmungen gemäß Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe i zustimmt und diese zur Kenntnis nimmt, und alle in Artikel 9 Absatz 1 genannten Informationen innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung, und zwar spätestens bei der Lieferung der Waren oder bevor die Ausführung der Dienstleistung beginnt, es sei denn, der Verbraucher hat die Informationen bereits vor dem Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger erhalten.***

4a. Wünscht ein Verbraucher, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme während

der Widerrufsfrist gemäß Artikel 12 Absatz 2 beginnt, so verlangt der Gewerbetreibende, dass der Verbraucher einen entsprechenden Antrag stellt.

4b. Dieser Artikel berührt nicht die Bestimmungen über den Abschluss von elektronischen Verträgen und Bestellungen gemäß den Artikeln 9 und 11 der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.

5. Die Mitgliedstaaten sehen keine weiteren formellen vorvertraglichen Informationsanforderungen für die Erfüllung der in Artikel 9 Absatz 1 genannten Informationspflichten vor.

Artikel 12 **Widerrufsrecht**

1. Vorbehaltlich der Ausnahmen gemäß Artikel 19 verfügt der Verbraucher über eine Frist von 14 Tagen, in der er einen Fernabsatz- oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen und ohne andere Kosten als in Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 17 vorgesehen widerrufen kann.

2. Unbeschadet des Artikels 13 endet die in Absatz 1 vorgesehene Widerrufsfrist

a) bei Dienstleistungsverträgen 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses,

b) bei Kaufverträgen 14 Tage ab dem Tag ■ , an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der ■ Waren gelangt oder

i) wenn der Verbraucher mehrere Waren gleichzeitig bestellt hat, die getrennt geliefert werden, ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der letzten Ware gelangt,

ii) bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der letzten Teilsendung oder des letzten Stücks gelangt,

iii) bei Verträgen zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der ersten Ware gelangt,

c) bei Verträgen über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme und von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

4. Die Mitgliedstaaten verbieten den Vertragsparteien eine Erfüllung ihrer *vertraglichen* Verpflichtungen während der Widerrufsfrist nicht. ***Die Mitgliedstaaten können jedoch bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen innerstaatliche Rechtsvorschriften aufrechterhalten, die dem Gewerbetreibenden verbieten, die Zahlung innerhalb eines bestimmten Zeitraums nach Vertragsabschluss zu verlangen.***

Artikel 13

Nichtaufklärung über das Widerrufsrecht

1. Hat der Gewerbetreibende den Verbraucher unter Verstoß gegen **Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe e** nicht über sein Widerrufsrecht aufgeklärt, so läuft die Widerrufsfrist **12 Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist gemäß Artikel 12 Absatz 2** ab.
2. ***Hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher die in Absatz 1 genannten Informationen binnen 12 Monaten ab dem in Artikel 12 Absatz 2 genannten Tag erteilt, so endet die Widerrufsfrist 14 Tage ab dem Tag, an dem der Verbraucher die Information erhalten hat.***

Artikel 14

Ausübung des Widerrufsrechts

1. Der Verbraucher informiert den Gewerbetreibenden ***vor Ablauf der Widerrufsfrist*** über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen. ***Der Verbraucher kann zu diesem Zweck entweder***
 - a) ***das Muster-Widerrufsformular*** des Anhangs I Teil B verwenden ***oder***
 - b) ***seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, mit einer entsprechenden eindeutigen Erklärung in beliebiger anderer Form darlegen.***

Die Mitgliedstaaten legen für ***das Muster-Widerrufsformular*** keine weiteren Formvorschriften ***außer den in Anhang I Teil B genannten*** fest.

- 1a. ***Die in Absatz 12 Absatz 2 und in Artikel 13 genannte Widerrufsfrist ist eingehalten, wenn die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vom Verbraucher vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesandt wird.***

2. **Der Gewerbetreibende kann dem Verbraucher zusätzlich zu den in Absatz 1 genannten Möglichkeiten auch erlauben, *entweder* das ***Muster-Widerrufsformular des Anhangs I Teil B*** oder eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form auf der Website des Gewerbetreibenden elektronisch auszufüllen und abzuschicken. In diesen Fällen hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger eine Bestätigung über den Eingang seines Widerrufs zu übermitteln.**

2a. Die Beweislast für die Ausübung des Widerrufsrechts nach diesem Artikel obliegt dem Verbraucher.

Artikel 15 Wirkungen des Widerrufs

Mit der Ausübung des Widerrufsrechts enden die Verpflichtungen der Vertragsparteien

- a) zur Erfüllung des Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags oder
- b) zum Abschluss *des Fernabsatzvertrags oder* Vertrags außerhalb von Geschäftsräumen, sofern der Verbraucher ein Angebot abgegeben hat.

Artikel 16 Pflichten des Gewerbetreibenden im Widerrufsfall

1. Der Gewerbetreibende hat **alle Zahlungen**, die er vom Verbraucher erhalten hat, **gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen** ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem **er gemäß Artikel 14 über den Entschluss des Verbrauchers informiert wird, den Vertrag zu widerrufen.**

Der Gewerbetreibende nimmt die Rückzahlung gemäß Unterabsatz 1 unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, das vom Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart, und vorausgesetzt, für den Verbraucher fallen infolge der Rückzahlung keine Gebühren an.

2a. Unbeschadet des Absatzes 1 ist der Gewerbetreibende nicht verpflichtet, zusätzliche Kosten zu erstatten, wenn sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Gewerbetreibenden angebotene, günstigste Standardlieferung entschieden hat.

3. Bei Kaufverträgen kann der Gewerbetreibende die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten **hat** bzw. bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist, **es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen.**

Artikel 17 Pflichten des Verbrauchers im Widerrufsfall

1. **Bei Fernabsatzverträgen oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen hat** der Verbraucher die Waren **ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen** ab dem Tag, an dem er dem Gewerbetreibenden **gemäß Artikel 14** seinen **Entschluss** mitteilt, **den Vertrag zu widerrufen**, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme

ermächtigten Person zurückzusenden oder zu übergeben, es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen. **Die Frist ist eingehalten, wenn der Verbraucher die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen zurücksendet.**

Der Verbraucher hat nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren **zu tragen**, es sei denn, der Gewerbetreibende hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen **oder der Gewerbetreibende hat es versäumt, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.**

Im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen die Waren zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind, holt der Gewerbetreibende die Waren auf eigene Kosten ab, wenn die Waren so beschaffen sind, dass sie normalerweise nicht per Post zurückgesandt werden können.

2. Der Verbraucher haftet für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf einen zur **Feststellung der Art, Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit** der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. **Der Verbraucher haftet in keinem Fall** für den Wertverlust der Waren, wenn er vom Gewerbetreibenden nicht gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe e über sein Widerrufsrecht aufgeklärt wurde.

2a. **Übt ein Verbraucher das Widerrufsrecht aus, nachdem er einen Antrag gemäß Artikel 10 Absatz 2a oder Artikel 11 Absatz 4a gestellt hat, so zahlt er dem Gewerbetreibenden den Betrag, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher den Gewerbetreibenden von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichtet, erbrachten Leistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der vertraglich vereinbarten Leistungen entspricht. Der Teilbetrag, den der Verbraucher an den Gewerbetreibenden zu zahlen hat, wird ausgehend vom vertraglich vereinbarten Gesamtpreis berechnet. Ist der Gesamtpreis überhöht, so wird der Teilbetrag ausgehend vom Marktwert der erbrachten Leistung berechnet.**

2b. **Der Verbraucher hat nicht aufzukommen für**

- a) **Dienstleistungen, die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme, die während der Widerrufsfrist ganz oder teilweise erbracht wurden, wenn**
 - i) **der Gewerbetreibende es versäumt hat, die Informationen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben e oder eb bereitzustellen oder**
 - ii) **der Verbraucher nicht gemäß Artikel 10 Absatz 2a und Artikel 11 Absatz 4a beantragt hat, dass die Erbringung der Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnt, oder**
- b) **die vollständige oder teilweise Bereitstellung von digitalen Inhalten, die**

nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, wenn

- i) der Verbraucher sich zuvor nicht ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat, dass die Erfüllung des Vertrags vor Ablauf der Frist von 14 Tagen gemäß Artikel 12 beginnt, oder*
- ii) der Verbraucher nicht zur Kenntnis genommen hat, dass er mit seiner Zustimmung sein Widerrufsrecht verliert, oder*
- iii) der Gewerbetreibende es versäumt hat, die Bestätigung gemäß Artikel 11 Absatz 4 zur Verfügung zu stellen.*

2c. Sofern in Artikel 16 Absatz 2 und diesem Artikel nichts anderes vorgesehen ist, kann der Verbraucher wegen der Ausübung seines Widerrufsrechts nicht haftbar gemacht werden.

Artikel 18

Wirkungen der Ausübung des Widerrufsrechts auf akzessorische Verträge

1. Übt der Verbraucher sein Recht auf Widerruf eines im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags gemäß den Artikeln 12 bis 17 aus, so werden unbeschadet des Artikels 15 der Richtlinie 2008/48/EG auch alle verbundenen Verträge automatisch beendet, ohne dass dem Verbraucher dafür Kosten entstehen dürfen, **die nicht gemäß Artikel 16 Absatz 2 bzw. Artikel 17 dieser Richtlinie vorgesehen sind.**
2. Die Mitgliedstaaten legen die Einzelheiten bezüglich der Beendigung dieser Verträge fest.

Artikel 19

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

1. **Die Mitgliedstaaten sehen bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von in Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kein Widerrufsrecht nach den Artikeln 12 bis 18 vor, wenn**
 - a) **bei Dienstleistungsverträgen nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung** die Ausführung ☐ bereits ☐ begonnen, der Verbraucher dieser Ausführung zuvor ausdrücklich zugestimmt **und zur Kenntnis genommen hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn der Vertrag vom Gewerbetreibenden vollständig erfüllt wurde;**
 - b) Waren oder Dienstleistungen geliefert werden, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat **und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;**

- c) Waren geliefert werden, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind;
- ca) *Waren geliefert werden, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;*
- cb) *versiegelte Waren geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;*
- cc) *Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Eigenart untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;*
- d) *alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat;*

I

da) *es sich um Verträge handelt, bei denen der Verbraucher den Gewerbetreibenden ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dort dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; erbringt der Gewerbetreibende bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder liefert er Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so sollte dem Verbraucher in Bezug auf diese zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren ein Widerrufsrecht zustehen;*

- I**
- e) *Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung geliefert wurden und die Versiegelung nach der Lieferung entfernt hat;*
 - f) *Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte geliefert werden, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Veröffentlichungen;*
 - g) *Verträge auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden;*
 - h) *Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und Getränken sowie im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden und der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht;*
 - i) *digitale Inhalte geliefert werden, die nicht auf einen materiellen Datenträger geliefert werden, wenn die Ausführung bereits begonnen, der Verbraucher*

dieser Ausführung zuvor ausdrücklich zugestimmt und zur Kenntnis genommen hat, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.

Kapitel IV Sonstige Verbraucherrechte

Artikel 21 Geltungsbereich

1. *Die Artikel 22 und 23 gelten für Kaufverträge. Diese Artikel gelten nicht für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme und von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden.*
2. *Die Artikel 22b, 28a und 28b finden auf Kauf- und Dienstleistungsverträge und Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, Fernwärme und digitalen Inhalten Anwendung.*

Artikel 22 Lieferung

1. Sofern die Vertragsparteien *zum Zeitpunkt der Lieferung* nichts anderes vereinbart haben, liefert der Gewerbetreibende die Waren, indem er den Besitz *an den Waren oder die Kontrolle über die Waren* dem Verbraucher **unverzüglich überträgt, was** binnen höchstens dreißig Tagen nach Abschluss des Vertrags *zu erfolgen hat*.
2. Ist der Gewerbetreibende seiner *Pflicht zur Lieferung der Waren zu dem mit dem Verbraucher vereinbarten Zeitpunkt oder rechtzeitig gemäß Absatz 1* nicht nachgekommen, so *fordert ihn* der Verbraucher *auf, die Lieferung innerhalb einer den Umständen angemessenen Frist vorzunehmen. Liefert der Gewerbetreibende die Waren nicht innerhalb der angemessenen Frist, so ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag zu kündigen.*

Unterabsatz 1 gilt nicht für Kaufverträge, wenn sich der Gewerbetreibende geweigert hat, die Waren zu liefern, oder wenn die Lieferfrist unter Berücksichtigung aller den Vertragsabschluss begleitenden Umstände wesentlich ist oder wenn der Verbraucher dem Gewerbetreibenden vor Vertragsabschluss mitteilt, dass die Lieferung bis zu einem bestimmten Datum oder an einem bestimmten Tag wesentlich ist. In diesen Fällen ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Gewerbetreibende die Waren nicht zu dem mit dem Verbraucher vereinbarten Zeitpunkt oder gemäß Absatz 1 liefert.

- 2a. *Bei Vertragskündigung hat der Gewerbetreibende unverzüglich alle gemäß dem Vertrag gezahlten Beträge zurückzuerstatten.*

3. *Zusätzlich zur Vertragskündigung gemäß Absatz 2 stehen dem Verbraucher andere, nach dem einzelstaatlichen Recht vorgesehene Rechtsbehelfe zur Verfügung.*

Artikel 22a

Gebühren für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel

Die Mitgliedstaaten verbieten Gewerbetreibenden, den Verbrauchern für die Verwendung von Zahlungsmitteln Gebühren zu berechnen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Gewerbetreibenden für die Verwendung solcher Zahlungsmittel entstehen.

Artikel 23

Risikoübergang

Bei Verträgen, bei denen der Gewerbetreibende die Waren an den Verbraucher versendet, geht das Risiko für einen Verlust oder eine Beschädigung der Waren auf den Verbraucher über, wenn er oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen hat. Unbeschadet der Rechte des Verbrauchers gegenüber dem Beförderer geht das Risiko mit der Übergabe an den Beförderer auf den Verbraucher über, wenn der Beförderer vom Verbraucher mit der Beförderung der Waren beauftragt wurde und diese Option nicht vom Gewerbetreibenden angeboten wurde.

I

Artikel 28a

Telefonische Kommunikation

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Gewerbetreibenden mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Gewerbetreibende eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit den geschlossenen Vertrag Kontakt aufzunehmen. Das Recht von Erbringern von Telekommunikationsdiensten, Gebühren für solche Anrufe zu berechnen, bleibt hiervon unberührt.

Artikel 28b

Zusätzliche Zahlungen

Bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder das Angebot gebunden ist, hat der Gewerbetreibende die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das Entgelt für die Hauptvertragspflicht des Gewerbetreibenden hinausgeht. Hat der Gewerbetreibende vom Verbraucher keine ausdrückliche Zustimmung eingeholt, sondern sie dadurch herbeigeführt, dass er Voreinstellungen verwendet hat, die vom Verbraucher abgelehnt werden mussten, wenn er die zusätzliche Zahlung vermeiden wollte, so hat der Verbraucher Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.

I

Kapitel VI Allgemeine Vorschriften



Artikel 41 Rechtsdurchsetzung

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass angemessene und wirksame Mittel vorhanden sind, mit denen die Einhaltung dieser Richtlinie sichergestellt wird.
2. Die in Absatz 1 genannten Mittel schließen Rechtsvorschriften ein, nach denen eine oder mehrere der folgenden nach den innerstaatlichen Rechtsvorschriften bestimmten Einrichtungen gemäß dem jeweiligen innerstaatlichen Recht die Gerichte oder die zuständigen Verwaltungsbehörden anrufen kann bzw. können, um die Anwendung der innerstaatlichen Vorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie sicherzustellen:
 - a) öffentliche Einrichtungen oder ihre Vertreter;
 - b) Verbraucherverbände, die ein berechtigtes Interesse am Schutz der Verbraucher haben;
 - c) Berufsverbände, die ein Rechtsschutzinteresse haben.

Artikel 42 Sanktionen

1. Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen die aufgrund dieser Richtlinie erlassenen innerstaatlichen Vorschriften Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, angemessen und abschreckend sein.
2. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften bis zu dem in Artikel 46 Absatz 1 Unterabsatz 1 genannten Datum sowie etwaige spätere Änderungen dieser Vorschriften unverzüglich mit.

Artikel 43 Unabdingbarkeit der Richtlinie

Ist auf den Vertrag das Recht eines Mitgliedstaats anwendbar, so können Verbraucher auf die Rechte, die ihnen mit der Umsetzung dieser Richtlinie in das innerstaatliche Recht eingeräumt werden, nicht verzichten.

Vertragsklauseln, die einen Verzicht auf die sich aus dieser Richtlinie ergebenden Rechte oder deren Einschränkung unmittelbar oder mittelbar bewirken, sind für den Verbraucher nicht bindend.

Artikel 44 Information

Die Mitgliedstaaten treffen angemessene Maßnahmen zur Information der Verbraucher und der Gewerbetreibenden über die innerstaatlichen Rechtsvorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie und legen gegebenenfalls den Gewerbetreibenden sowie den Kodexverfassern nahe, die Verbraucher über ihre Verhaltenskodizes zu informieren.

Artikel 45 Unbestellte *Waren und Dienstleistungen*

Werden unter Verstoß gegen Artikel 5 Absatz 5 und Anhang I Nummer 29 der Richtlinie 2005/29/EG *unbestellte Waren, Wasser, Gas, Strom, Fernwärme oder digitaler Inhalt* geliefert *oder unbestellte Dienstleistungen erbracht*, so braucht der Verbraucher hierfür keinerlei Gegenleistung zu erbringen. *In diesen Fällen gilt* das Ausbleiben einer Antwort des Verbrauchers auf eine solche unbestellte Lieferung nicht als Zustimmung.

Artikel 46 Umsetzung

1. Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis spätestens zum ... die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die erforderlich sind, um dieser Richtlinie nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser *Maßnahmen in Form von Dokumenten* mit. *Die Kommission kann sich für die Zwecke des in Artikel 46b genannten Berichts dieser Dokumente bedienen.*

Sie wenden diese *Maßnahmen* ab dem ... an.

Bei Erlass dieser *Maßnahmen* nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. *Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.*¹

■

2a. *Diese Richtlinie gilt für Verträge, die nach dem Datum geschlossen werden, das in Absatz 1 Unterabsatz 2 festgelegt ist.*

Artikel 46a Berichtspflichten

1. *Macht ein Mitgliedstaat von der Möglichkeit nach Artikel 3 Absatz 4, Artikel 9 Absätze 12 und 8, Artikel 11 Absatz 10 Absatz 2b, Artikel 11 Absatz 3b,*

* *ABl. bitte Datum einfügen: zwei Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie.*

* *ABl. bitte Datum einfügen: dreißig Monate nach dem Inkrafttreten dieser Richtlinie.*

¹ *Anm. d. Übers.: Dieser Satz fehlt in der deutschen Fassung des Kommissionstextes.*

sowie Artikel 12 Absatz 4 Gebrauch, Alternativregelungen zu erlassen, so setzt er die Kommission bis zum ... hiervon sowie von allen nachfolgenden Änderungen in Kenntnis.*

2. Die Kommission stellt sicher, dass die in Absatz 1 genannten Angaben den Verbrauchern und den Gewerbetreibenden leicht zugänglich sind, u. a. auf einer speziellen Website.

3. Die Kommission leitet die in Absatz 1 genannten Angaben an die anderen Mitgliedstaaten und das Europäische Parlament weiter. Die Kommission hört die Beteiligten zu den von den Mitgliedstaaten zur Verfügung gestellten Angaben an.

Artikel 46b

Berichterstattung durch die Kommission und Überprüfung

Bis... legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie vor. Dieser Bericht enthält insbesondere eine Bewertung der Bestimmungen dieser Richtlinie über digitalen Inhalt, einschließlich des Widerrufsrechts. Diesem Bericht sind erforderlichenfalls legislative Vorschläge zur Anpassung dieser Richtlinie an die Entwicklung auf dem Gebiet der Verbraucherrechte beigelegt.*

Kapitel VII

Schlussbestimmungen

Artikel 47

Aufhebung von Rechtsakten

Die Richtlinien 85/577/EWG ■ und 97/7/EG ■ in der Fassung der in Anhang IV aufgeführten Richtlinien werden **mit Wirkung vom ...*** aufgehoben.

Verweise auf die aufgehobenen Richtlinien gelten als Verweise auf die vorliegende Richtlinie nach der Entsprechungstabelle im Anhang V.

Artikel 47a

Änderung der Richtlinie 93/13/EWG

In die Richtlinie 93/13/EWG wird folgender Artikel eingefügt:

„Artikel 8a

1. Erlässt ein Mitgliedstaat Vorschriften nach Artikel 8, insbesondere in folgenden Bereichen:

* ABl. bitte Datum einfügen: zwei Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie.

* ABl. bitte Datum einfügen: drei Jahre nach Ablauf der Frist zur Umsetzung.

* ABl. bitte Datum einfügen: dreißig Monate nach dem Inkrafttreten dieser Richtlinie,

- *ob individuell ausgehandelte Vertragsklauseln oder die Angemessenheit, der Preis oder das Entgelt der Missbräuchlichkeitsprüfung unterliegen;*
- *von Listen mit Vertragsklauseln, die als missbräuchlich gelten;*

so setzt er die Kommission hiervon sowie von allen nachfolgenden Änderungen in Kenntnis.

2. Die Kommission stellt sicher, dass die in Absatz 1 genannten Angaben den Verbrauchern und den Gewerbetreibenden leicht zugänglich sind, u. a. auf einer speziellen Website.

3. Die Kommission leitet die in Absatz 1 genannten Angaben an die anderen Mitgliedstaaten und das Europäische Parlament weiter. Die Kommission hört die Beteiligten zu den von den Mitgliedstaaten zur Verfügung gestellten Angaben an.“

Artikel 47b Änderung der Richtlinie 1999/44/EG

In die Richtlinie 1999/44/EG wird folgender Artikel eingefügt:

„Artikel 8a

1. Erlässt ein Mitgliedstaat strengere Verbraucherschutzvorschriften gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 und Artikel 7 Absatz 1, so setzt er die Kommission hiervon sowie von allen nachfolgenden Änderungen in Kenntnis.

2. Die Kommission stellt sicher, dass die in Absatz 1 genannten Angaben den Verbrauchern und den Gewerbetreibenden leicht zugänglich sind, u. a. auf einer speziellen Website.

3. Die Kommission leitet die in Absatz 1 genannten Angaben an die anderen Mitgliedstaaten und das Europäische Parlament weiter. Die Kommission hört die Beteiligten zu den von den Mitgliedstaaten zur Verfügung gestellten Angaben an.“

Artikel 49 Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft.

Artikel 50 Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu ... am

*Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident*

*Im Namen des Rates
Der Präsident*

Anhang I

INFORMATIONEN ZUR AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS



A. Muster-Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Kalendertagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag 1.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (2) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. mit der Post versandter Brief, Telefax, E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Modell-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. 3

Zur Einhaltung der Frist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie Ihr Widerrufsrecht ausüben, haben wir alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. In keinem Fall werden Ihnen wegen der Erstattung Gebühren berechnet. 4

5

6

Ausfüllhinweise:

1	<i>Hier ist Folgendes einzufügen:</i>
	a) <i>im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom , wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses.“;</i> b) <i>im Falle eines Kaufvertrags: „ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“;</i> c) <i>im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher gleichzeitig bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;</i> d) <i>im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;</i> e) <i>im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;</i>
2	<i>Hier sind Ihr Name, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse einzufügen.</i>
3	<i>Hier ist Folgendes einzufügen, wenn Sie dem Verbraucher auch erlauben, die Information über seinen Widerruf auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln: Sie können das Modell-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Widerrufserklärung auch auf unserer Website [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.</i>
4	<i>Hier ist Folgendes im Falle von Kaufverträgen einzufügen, in denen sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen: „Wir können die Rückzahlung zurückstellen, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der früheren Zeitpunkt ist.“</i>

5 *Hier ist Folgendes einzufügen, wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:*

a *Hier ist eine der beiden folgenden Klauseln einzufügen:*

- *„Wir holen die Waren ab.“; oder*
- *„Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf unterrichten, an uns oder an ____ [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist eingehalten, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen zurücksenden.“*

b *Hier ist eine der folgenden Klauseln einzufügen:*

- *„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“; oder*
- *„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“; oder*
- *Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen und die Waren aufgrund ihrer Eigenart nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ____ EUR [einfügen].“; oder wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ____ EUR geschätzt; oder*
- *wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Eigenart nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere eigene Kosten ab.“]*

c *„Sie haften für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Feststellung der Art, Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“*

6 *Im Falle eines Vertrags, in dem es um die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten*

werden, oder von Fernwärme geht, ist Folgendes einzufügen: „Haben Sie beantragt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnt, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

B. Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

– An *[hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Gewerbetreibenden durch den Gewerbetreibenden einzufügen]*:

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren*/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung*
- Bestellt am*/erhalten am*
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei schriftlicher Mitteilung)
- Datum

*Unzutreffendes streichen.

ANHANG IV

Aufgehobene Richtlinien mit Liste ihrer nachfolgenden Änderungen (gemäß Artikel 47)

Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen	ABl. L 372 vom 31.12.1985, S. 31.
Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19.
Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 271 vom 9.10.2002, S. 16.
Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 29.
Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007	ABl. L 319 vom 5.12.2007, S. 1.

Annex V

Entsprechungstabelle*

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen	I	Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz	I	Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
Artikel 1 ¹				
	I			
	I			I
		Artikel 1 ²		
			I	

* Die Entsprechungstabelle wird bei der Überarbeitung des Textes durch die Rechts- und Sprachsachverständigen vervollständigt.

¹ Im Wesentlichen ersetzt durch Artikel 3 und Artikel 8 in Verbindung mit Artikel 2 Nummer 8.

² Im Wesentlichen ersetzt durch Artikel 1.

			I	I
			I	I
				Artikel 21 Absatz 3
			I	I

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
			I	I
			I	I
			I	I
			I	I
			I	I
Artikel 2 (ersetzt)				Artikel 2 Nummer 1
				Artikel 2 Nummer 2

	I			I
	I			I
	I			I
		Artikel 2 Absatz 1 (ersetzt)		Artikel 2 Nummer 6
		Artikel 2 Absatz 2 (ersetzt)		Artikel 2 Nummer 1

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
		Artikel 2 Absatz 3 (ersetzt)		Artikel 2 Nummer 2
		Artikel 2 Absatz 4 Satz 1 (ersetzt)		Artikel 2 Nummer 7
		Artikel 2 Absatz 4 Satz 2		gestrichen
		Artikel 2 Absatz 5		gestrichen
			I	I
				Artikel 22
			I	I
			I	I
			I	I
			I	I
Artikel 3 Absatz 1				gestrichen

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
Artikel 3 Absatz 2 Buchstabe a (ersetzt)				Artikel 20 Absatz 1 Buchstabe a
Artikel 3 Absatz 2 Buchstabe b (ersetzt)				Artikel 20 Absatz 1, Buchstabe d
Artikel 3 Absatz 2 Buchstabe c (ersetzt)				Artikel 12 Absatz 2
Artikel 3 Absatz 2, Buchstabe d				Artikel 20 Absatz 2 Buchstabe a
Artikel 3 Absatz 2 Buchstabe e				Artikel 20 Absatz 2 Buchstabe b
Artikel 3 Absatz 3 ¹				

¹ Im Wesentlichen ersetzt durch Artikel 3 und Artikel 8 in Verbindung mit Artikel 2 Nummer 8.

	I			I
	I			I

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
	I			I
	I			I
	I			I
				Artikel 35
		Artikel 3 Absatz 1 erster Gedankenstrich (ersetzt)		Artikel 3 Absatz 2
		Artikel 3 Absatz 1, zweiter Gedankenstrich		Artikel 20 Absatz 1 Buchstabe b
		Artikel 3 Absatz 1 dritter Gedankenstrich (ersetzt)		Artikel 20 Absatz 1 Buchstabe c
		Artikel 3 Absatz 1 vierter Gedankenstrich (ersetzt)		Artikel 20 Absatz 1 Buchstabe a

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
		Artikel 3 ¹ Absatz 1 fünfter Gedankenstrich (ersetzt)		
		Artikel 3 Absatz 2 erster Gedankenstrich (ersetzt)		Artikel 20 Absatz 1, Buchstabe d
		Artikel 3 Absatz 2 zweiter Gedankenstrich (ersetzt)		Artikel 20 Absatz 3
			I	I
				Artikel 23
			I	I
Artikel 4 Satz 1 (ersetzt)				Artikel 9
Artikel 4 Satz 2 (ersetzt)				Artikel 10

¹ Teilweise ersetzt durch Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe h.

	I			I
--	---	--	--	---

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
	I			I
		Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a (ersetzt)		Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b
		Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b (ersetzt)		Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a
		Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe c (ersetzt)		Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe c
		Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe d (ersetzt)		Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe c
		Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe e (ersetzt)		Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a
Artikel 5 Absatz 1 (ersetzt)				Artikel 12
				Artikel 14
Artikel 5 Absatz 2 (ersetzt)				Artikel 15
				Artikel 16

Alte Nummerierung in der Richtlinie 85/577/EWG vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen		Alte Nummerierung in der Richtlinie 1997/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz		Neue Nummerierung in dieser Richtlinie
				Artikel 17
	■			■
	■			■
Artikel 6 (ersetzt)				Artikel 43
	■			■
	■			■
Artikel 7 ¹				
	■			■
	■			■

¹ Im Wesentlichen ersetzt durch Artikel 16 und Artikel 17.

Alte Nummerierung im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden	Zu verstehen als Verweis auf
Nummern 2, 6, 8 und 11	diese Richtlinie

Or. en