

KODEX DER EU- ONLINE-RECHTE



ERGÄNZENDER SCHUTZVERMERK

Die zum Ausdruck gebrachten Standpunkte sind ausschließlich die des Verfassers (der Verfasser) und sind nicht als offizielle Stellungnahme der Europäischen Kommission anzusehen.

Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, Luxemburg

ISBN 978-92-79-26519-8
doi:10.2759/88895

© Europäische Union

Nachdruck mit Quellenangabe gestattet

KODEX

DER

EU-ONLINE-RECHTE

Über diesen Kodex

Dieser Kodex fasst die im EU-Recht verankerten grundlegenden Rechte und Prinzipien zusammen, welche die Bürgerinnen und Bürger beim Zugang zu und der Nutzung von Online-Netzen und -Diensten schützen.

Diese Rechte und Prinzipien sind nicht immer leicht verständlich, da sie sich nicht ausschließlich auf das digitale Umfeld beziehen und über verschiedene Richtlinien, Verordnungen und Übereinkommen in den Bereichen elektronische Kommunikation, E-Commerce und Verbraucherschutz verteilt sind. Darüber hinaus fallen diese Rechte und Prinzipien in vielen Fällen unter die Mindestharmonisierung, d. h. die Mitgliedstaaten haben die Möglichkeit, über die nach EU-Recht zu erfüllenden Mindestanforderungen hinauszugehen. Folglich ist es möglich, dass einige Mitgliedstaaten bei der Umsetzung der EU-Rechtsvorschriften in nationales Recht ein höheres Schutzniveau eingeführt haben, als nach den EU-Richtlinien erforderlich wäre. Dies ist zum Beispiel bei einigen Teilen des Verbraucherschutzrechts der Fall.

Zwar sind die meisten dieser Rechte an sich nicht neu, aber sie sind aufgrund der Komplexität der rechtlichen Rahmenbedingungen vielen Online-Verbrauchern möglicherweise nicht bekannt. Genau aus diesem Grund wurde dieser Kodex erarbeitet: um die Bürgerinnen und Bürger über ihre im EU-Recht anerkannten Mindestrechte und die Prinzipien beim Internetzugang, der Internetnutzung sowie beim Online-Kauf und der Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen aufzuklären.

Mit diesem Kodex sollen keine neuen Rechte geschaffen, sondern bestehende Rechte und Prinzipien zusammengefasst werden.

Der Kodex ist zwar nicht per se durchsetzbar, aber die in ihm beschriebenen einzelnen Rechte und Prinzipien sind unter dem Rechtsinstrument, aus dem sie stammen, durchsetzbar.

Inhaltsverzeichnis

ABSCHNITT I: Rechte und Prinzipien, die beim Zugang zu und der Nutzung von Online-Diensten anzuwenden sind

Kapitel 1: Zugang zu elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten

Kapitel 2: Zugang zu Diensten und Anwendungen Ihrer Wahl

Kapitel 3: Nichtdiskriminierung beim Zugang zu Online-Diensten

Kapitel 4: Privatsphäre, Schutz personenbezogener Daten und Sicherheit

ABSCHNITT II: Rechte und Prinzipien, die auf den Online-Kauf von Waren oder Dienstleistungen anwendbar sind

Kapitel 5: Information vor einem Online-Vertragsabschluss

Kapitel 6: Rechtzeitige, klare und vollständige vertragliche Informationen

Kapitel 7: Faire Vertragsbedingungen

Kapitel 8: Schutz gegen unlautere Geschäftspraktiken

Kapitel 9: Rechtzeitige Lieferung bzw. Erbringung einwandfreier Waren und Dienstleistungen

Kapitel 10: Widerruf eines Vertrags

ABSCHNITT III: Rechte und Prinzipien, durch die Sie im Konfliktfall geschützt sind

Kapitel 11: Zugang zu Gerichten und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten

ABSCHNITT 1

Rechte und Prinzipien, die beim Zugang zu und der Nutzung von Online-Diensten anzuwenden sind

Kapitel 1: Zugang zu elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten¹

- (1) Jeder Bürger in der EU muss über die Möglichkeit des Zugangs zu einem Mindestangebot an hochwertigen elektronischen Kommunikationsdiensten zu einem erschwinglichen Preis verfügen. Dies ist auch als „**Universaldienstprinzip**“ bekannt.

Hinsichtlich der Rechte auf Zugang zum Internet muss mindestens ein Betreiber allen zumutbaren Anträgen auf Anschluss an ein öffentliches Kommunikationsnetz an einem festen Standort entsprechen.

Ein solcher Anschluss muss die Übertragung von Sprache sowie Telefax- und Datenkommunikation mit Übertragungsraten, die für einen funktionalen Internetzugang ausreichen, und die Bereitstellung von Sprachtelefondiensten ermöglichen.

Dies gilt auch für **behinderte Nutzer**, die einen Zugang und Wahlmöglichkeiten haben müssen, die denen, die der Mehrheit der Verbraucher zur Verfügung stehen, gleichwertig sind.²

¹ Schlüsselwörter: Universaldienst, Gleichwertigkeit beim Zugang für behinderte Endnutzer.

² Richtlinie 2002/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten (Universaldienstrichtlinie) in der Fassung der Richtlinie 2009/136/EG, Artikel 1, 3, 23 Buchstabe a.

Kapitel 2: Zugang zu Diensten und Anwendungen Ihrer Wahl³

- (1) Jeder Bürger in der EU muss die Möglichkeit haben, auf Informationen jedweder Art zuzugreifen und solche Informationen zu verbreiten und über elektronische Kommunikationsnetze beliebige Anwendungen und Dienste nutzen zu können.

In diesem Kontext sind die **Grundrechte und Grundfreiheiten** natürlicher Personen zu achten, die durch die Charta der Grundrechte der Europäischen Union, die Europäische Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten und die allgemeinen Grundsätze des EU-Rechts gewährleistet werden.

Aus diesem Grund könnte jede Maßnahme im Zusammenhang mit dem Zugang der Verbraucher zu Diensten und Anwendungen oder deren Nutzung, die diese Grundrechte oder Grundfreiheiten einschränken könnte, nur von einem Mitgliedstaat umgesetzt werden, wenn sie innerhalb einer demokratischen Gesellschaft angemessen, verhältnismäßig und notwendig ist⁴.

- (2) Regulierungsbehörden im Bereich der elektronischen Kommunikation müssen dahingehend wirken, dass jeder Bürger in der EU die Möglichkeit hat, auf Informationen zuzugreifen und solche Informationen zu verbreiten sowie beliebige Anwendungen und Dienste zu nutzen. Dies ist auch als Prinzip des „**offenen und neutralen Charakters des Internets**“⁵ bekannt.

Diese Regulierungsbehörden sind befugt, **Mindestanforderungen an die Dienstqualität** festzulegen, falls es Probleme mit dem Schutz der Offenheit des Internet gibt. Um eine Verschlechterung der Dienste und eine Behinderung oder Verlangsamung des Datenverkehrs in den Netzen zu verhindern, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, Mindestanforderungen an die Dienstqualität der Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze bereitstellen, festzulegen⁶.

- (3) **Jeder behinderte Verbraucher** muss die Wahlmöglichkeit haben, zwischen den gleichen E-Kommunikationsanbietern und -diensten zu wählen, die der Mehrheit der Verbraucher zur Verfügung stehen⁷.

Anbieter audiovisueller Mediendienste werden darin bestärkt, ihre Programme, z. B. Spielfilme, Sportberichte, Situationskomödien, Dokumentarfilme, Kindersendungen und Originalfernsehspiele sowie kommerzielle Kommunikation schrittweise für **hörgeschädigte und sehbehinderte Verbraucher** zugänglich zu machen⁸.

³ Schlüsselwörter: Grundrechte, freier Internetzugang, offener und neutraler Charakter des Internet, Mindestanforderungen an die Dienstqualität, Gleichwertigkeit der Wahlmöglichkeiten für behinderte Endnutzer, schrittweise erfolgreicher Zugang für Hör- und Sehbehinderte, Schutz von Minderjährigen, Schutz gegen Aufstachelung zu Hass aufgrund von Rasse, Geschlecht, Religion oder Nationalität.

⁴ Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie) geändert durch Richtlinie 2009/140/EG und Verordnung Nr. 544/2009, Artikel 1 Absatz 3 Buchstabe a.

⁵ Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie), Artikel 8 Absatz 4 Buchstabe g.

⁶ Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie), Artikel 22 Absatz 3.

⁷ Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie), Artikel 22.

⁸ Richtlinie 2010/13/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. März 2010 zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), Artikel 7.

Diese Verpflichtung gilt unabhängig von der Art des Dienstes und der Übertragungsplattform, solange Letztere auf elektronische Kommunikationsnetze angewiesen ist, und umfasst daher auch audiovisuelle Mediendienste, die online erworben wurden.

- (4) **Minderjährige genießen Schutz** in Bezug auf audiovisuelle Mediendienste und kommerzielle Kommunikation, die ihre körperliche, geistige oder sittliche Entwicklung ernsthaft beeinträchtigen könnten. Derartige Inhalte können in der EU nur auf ausdrückliche Anforderung und nur so bereitgestellt werden, dass sichergestellt ist, dass sie von Minderjährigen üblicherweise nicht gehört oder gesehen werden können⁹.
- (5) Die **Aufstachelung zu Hass** aufgrund von Rasse, Geschlecht, Religion oder Staatsangehörigkeit ist in audiovisuellen Mediendiensten verboten. Die Regierungen müssen sicherstellen, dass weder in audiovisuellen Mediendiensten noch in audiovisueller kommerzieller Kommunikation, deren Übertragung online erfolgt, eine solche Aufstachelung zu Hass stattfindet¹⁰.

⁹ Richtlinie 2010/13/EU (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), Artikel 12.

¹⁰ Richtlinie 2010/13/EU (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), Artikel 6.

Kapitel 3: Nichtdiskriminierung beim Zugang zu online bereitgestellten Diensten¹¹

- (1) Gewerbetreibende müssen Verbrauchern, die **Online-Dienste**¹² in einem anderen Mitgliedstaat erwerben möchten, Zugang zu **öffentlichen Informationen über die Zugangsbedingungen** gewähren.
- (2) Verbrauchern **darf der Zugang zu Online-Diensten nicht** aufgrund ihres Wohnsitzmitgliedstaats verweigert werden, es sei denn, die Weigerung wird anhand von objektiven Kriterien begründet¹³. Soweit möglich, unterrichten die Gewerbetreibenden die Verbraucher im Rahmen der Informationen, die sie der breiten Öffentlichkeit zugänglich machen, über diese Begründung für die Nichterbringung eines Dienstes in bestimmten Gebieten. Ist dies nicht möglich, stellen sie diese Informationen auf Anfrage des Verbrauchers bereit.
- (3) Wenn Verbraucher auf Online-Dienste zugreifen möchten, dürfen Diensteanbieter auf Verbraucher aufgrund ihres Wohnsitzmitgliedstaats **keine ungünstigeren Bedingungen für den Zugang zu dem Dienst** anwenden, es sei denn, die Unterschiede werden anhand von objektiven Kriterien begründet¹⁴. Auf Anfrage des Verbrauchers bemühen sich die Gewerbetreibenden, die Verbraucher über die Begründung für die unterschiedliche Behandlung zu informieren.

¹¹ Schlüsselwörter: Nichtdiskriminierung aufgrund des Wohnsitzes; gleichwertiger Zugang zu Online-Diensten in der ganzen EU; Gleichbehandlung im Online-Umfeld.

¹² Dieser Grundsatz gilt nur für Dienstleistungen (nicht für Waren).

¹³ Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen hinsichtlich der Erstellung eines Leitfadens für die Anwendung von Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt („Dienstleistungsrichtlinie“). Diese Leitlinien erläutern die Art und Weise, wie die Einzelfallprüfung ausgeführt werden soll, um festzustellen, ob objektive Kriterien einen bestehenden Unterschied in der Behandlung rechtfertigen können.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf.

¹⁴ Siehe Fußnote 13.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf.

Kapitel 4: Privatsphäre, Schutz personenbezogener Daten und Sicherheit¹⁵

- (1) Der Schutz personenbezogener Daten ist ein Grundrecht, das auch im Vertrag von Lissabon verankert ist. Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union besagt Folgendes: „Jede Person hat das Recht auf Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten. Diese Daten dürfen nur nach Treu und Glauben für festgelegte Zwecke und mit Einwilligung der betroffenen Person oder auf einer sonstigen gesetzlich geregelten legitimen Grundlage verarbeitet werden. Jede Person hat das Recht, Auskunft über die sie betreffenden erhobenen Daten zu erhalten und die Berichtigung der Daten zu erwirken“¹⁶.

Jede Person hat ein Recht auf angemessenen **Schutz seiner personenbezogenen Daten**¹⁷. Die Verarbeitung personenbezogener Daten muss erforderlich und angemessen sein und nach Treu und Glauben erfolgen. Daten, die von einer Person direkt oder indirekt bereitgestellt werden, dürfen nicht zu anderen als den ursprünglich beabsichtigten Zwecken verwendet werden. Auch dürfen diese Daten nicht beliebig an Einrichtungen weitergegeben werden, zu denen die Person nicht aus eigener Initiative in Beziehung getreten ist. Diese Rechte gelten für alle Bürger, unabhängig von Nationalität oder Wohnsitz. Personenbezogene Daten, aus denen die rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie Daten über die Gesundheit oder das Sexualleben dürfen nur mit ausdrücklicher Zustimmung der betroffenen Person verarbeitet werden, sofern dies aufgrund von einzelstaatlichem Recht zulässig ist¹⁸.

- (2) Jede Person das Recht, **Informationen von Personen oder Unternehmen zu erhalten**, die ihre personenbezogenen Daten erfasst haben, wie beispielsweise Websites, Datenbanken, Diensteanbieter usw. („für die Verarbeitung Verantwortlicher“), und sie haben das Recht, diese Daten **zu berichtigen oder zu vernichten**, falls diese unvollständig oder unzutreffend sind:
- Die für die Verarbeitung Verantwortlichen sind verpflichtet, die Verbraucher zu informieren, wenn sie personenbezogene Daten von ihnen erfassen;
 - Jede Person hat das Recht, über den Namen des für die Verarbeitung Verantwortlichen, den Verarbeitungszweck und potenzielle Empfänger der Daten informiert zu werden;
 - Jede Person hat das Recht, sich bei dem für die Verarbeitung Verantwortlichen zu erkundigen, ob er sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet;
 - Jede Person hat das Recht, eine Kopie der sie betreffenden Daten in verständlicher Form zu erhalten;

¹⁵ Schlüsselwörter: Privatsphäre, Datenschutz, Sicherheit, personenbezogene Daten.

¹⁶ Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, Artikel 16. Charta der Grundrechte der Europäischen Union, Artikel 8.

¹⁷ Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, Artikel 6 und 12.

¹⁸ Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, Artikel 8.

- Jede Person hat das Recht, die Löschung, Sperrung oder Vernichtung der Daten zu fordern, wenn diese unvollständig oder unzutreffend sind oder rechtswidrig erlangt wurden. Jede Person hat das Recht, der Verarbeitung personenbezogener Daten zu widersprechen.
- (3) Jede Person hat das Recht, keiner für sie rechtliche Folgen nach sich ziehenden und keiner sie erheblich beeinträchtigenden Entscheidung unterworfen zu werden, die ausschließlich aufgrund einer automatisierten Verarbeitung von Daten zum Zwecke der Bewertung einzelner Aspekte ihrer Person ergeht, wie beispielsweise ihrer beruflichen Leistungsfähigkeit, ihrer Kreditwürdigkeit, ihrer Zuverlässigkeit oder ihres Verhaltens.¹⁹
- (4) Diese Rechte sind auch online anwendbar, wo Personen zusätzlich über folgende Rechte verfügen²⁰:
- sie haben das Recht vollständig informiert zu werden und ihre Einwilligung ist erforderlich, wenn eine Website Informationen von ihren Endgeräten speichert und erfasst oder ihr Surfverhalten nachverfolgen will;
 - das Recht auf Vertraulichkeit ihrer Online-Kommunikation, wie z. B. E-Mails;
 - das Recht, benachrichtigt zu werden, wenn ihre von ihrem Internet-Diensteanbieter erfassten Daten gefährdet sind, z. B. da sie verloren oder gestohlen wurden, und ihre Privatsphäre beeinträchtigt sein könnte;
 - das Recht, keine unverlangte kommerzielle Kommunikation, so genannte „Spam“, zu erhalten, außer nach vorheriger Zustimmung.

¹⁹ Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, Artikel 15.

²⁰ Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) geändert durch Richtlinie 2006/24/EG und Richtlinie 2009/136/EG, Artikel 4, 5 und 13.

ABSCHNITT II

Rechte und Prinzipien, die auf den Online-Kauf von Waren oder Dienstleistungen anwendbar sind

Kapitel 5: Information vor einem Online-Vertragsabschluss²¹

- (1) Jeder Verbraucher in der EU hat das Recht, von einem Gewerbetreibenden klare, korrekte und verständliche **wesentliche Informationen** zu erhalten, **bevor er einen Online-Kauf tätigt**.

Diese Informationen müssen die wesentlichen Eigenschaften des Produkts, den Preis einschließlich Steuern, die Lieferkosten, Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung, Lieferung oder Erfüllung, die Identität und die Anschrift des Gewerbetreibenden, das Bestehen eines Rechts auf Widerruf oder Stornierung (für Produkte, auf die ein solches Recht Anwendung findet), Gültigkeitsdauer des Angebots und des Preises, und gegebenenfalls die Mindestlaufzeit des Vertrags enthalten²². Außer, wenn Verträge ausschließlich durch den Austausch von elektronischer Post oder durch damit vergleichbare individuelle Kommunikation geschlossen wurden, müssen diese Informationen auch die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen, enthalten; Angaben dazu, ob der Vertrag gespeichert wird und ob er zugänglich sein wird; die technischen Mittel zur Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern und die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen²³.

Wenn der Verbraucher seine Bestellung online aufgibt, muss ihm der Eingang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigt werden²⁴.

- (2) Das Recht, rechtzeitig bevor er durch einen Fernabsatzvertrag oder durch ein Angebot gebunden ist, wesentliche Information zu erhalten, ist auch anwendbar für **Finanzdienstleistungen** einschließlich Bankdienstleistungen, Kreditgewährung, Versicherung, individuelle Altersversorgung, Geldanlagen. Die Informationen sind auf klare und verständliche Weise zu erteilen und müssen Angaben zu dem Anbieter und die wesentlichen Eigenschaften der Finanzdienstleistung, wie den Preis einschließlich aller Steuern sowie die Zahlungs- oder Leistungsmodalitäten, enthalten. Außerdem müssen die Anbieter die Verbraucher über ihre vertraglichen Rechte informieren, wie das Recht, den Vertrag zu widerrufen oder früher zu beenden, und über mögliche Maßnahmen im Problemfall.

Aus praktischen Gründen ist es möglich, dass Verbraucher im Falle von Finanzdienstleistungen eine begrenzte Menge an Informationen erhalten, wenn sie mit

²¹ Schlüsselwörter: Information vor Vertragsabschluss; Information vor dem Online-Kauf, Information vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags; Information über Finanzdienstleistungen im Falle eines Online-Vertragsabschlusses, irreführende vergleichende Werbung.

²² Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, Artikel 4. ** Mit Wirkung vom 13. Juni 2014 wird diese Richtlinie durch Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, die die Anforderungen an die vorvertragliche Information ändern wird, ersetzt.

²³ 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), Artikel 10.

²⁴ Richtlinie 2000/31/EG über elektronischen Geschäftsverkehr, Artikel 11.

dem Anbieter der Finanzdienstleistungen ein Telefongespräch führen und wenn der Vertragsabschluss auf ihren Antrag hin online erfolgt. Die vollständigen Informationen würden in diesem Fall unmittelbar nach Vertragsabschluss bereitgestellt²⁵.

²⁵ Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher und zur Änderung der Richtlinie 90/619/EWG des Rates und der Richtlinien 97/7/EG und 98/27/EG, Artikel 3.

Kapitel 6: Rechtzeitige, klare und vollständige vertragliche Informationen²⁶

- (1) Jeder **Online-Verbraucher**, der in der EU einen Vertrag abschließt, hat das Recht auf **leichten, unmittelbaren und ständigen Zugang** zu mindestens dem Namen und der geografischen Anschrift des Anbieters, seiner E-Mail-Adresse oder Internetseite, dem Handelsregister, in das der Anbieter eingetragen ist, und seiner Handelsregisternummer, zur Berufsbezeichnung und dem Berufsverband, dem der Anbieter angehört, gegebenenfalls Angaben zur Mehrwertsteuer und allen anderen Angaben, die eine schnelle und wirksame Kontaktaufnahme mit dem Anbieter ermöglichen²⁷. Außerdem muss der Online-Verbraucher Zugang zu Verhaltenskodizes haben, denen der Diensteanbieter sich unterwirft, und Vertragsbestimmungen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen ihm so zur Verfügung gestellt werden, dass er sie speichern und reproduzieren (ausdrucken) kann. Dieses Recht ist nicht anwendbar auf Verträge, die ausschließlich durch den Austausch von elektronischer Post oder durch damit vergleichbare individuelle Kommunikation geschlossen werden²⁸.
- (2) Jeder Verbraucher hat das Recht, nach der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen eine **Bestätigung der wesentlichen Vertragselemente** schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger, wie E-Mail, zu erhalten. Diese Informationen müssen spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung der Waren, oder bei Dienstleistungen rechtzeitig während der Erfüllung des Vertrags, bereitgestellt werden. Allerdings muss der Gewerbetreibende Informationen, die er zuvor bereits bereitgestellt hat, nicht noch einmal übermitteln.

Die Bestätigung muss stets Informationen darüber enthalten, unter welchen Bedingungen und auf welche Weise der Verbraucher den Vertrag widerrufen kann, eine Anschrift, an die der Verbraucher direkte Beanstandungen richten kann, Informationen über Kundendienst und geltende Garantiebedingungen und die Kündigungsbedingungen bei unbestimmter Vertragsdauer bzw. einer mehr als einjährigen Vertragsdauer²⁹.
- (3) Nach Abschluss eines Vertrags über Finanzdienstleistungen haben Online-Verbraucher das **Recht, rechtzeitig bevor sie durch den Fernabsatzvertrag gebunden sind, ausführliche Informationen über die Vertragsbedingungen**, z. B. die Merkmale der Dienstleistung, den Preis sowie Zahlungs- und Leistungsmodalitäten, zu erhalten. Die Anbieter müssen die Verbraucher zudem über ihre vertraglichen Rechte unterrichten, ihnen mitteilen, wie sie den Vertrag widerrufen oder frühzeitig beenden können, und ihnen sämtliche Informationen über Kundendienst, Garantien und mögliche Maßnahmen im Problemfall zur Verfügung stellen³⁰.
- (4) **Teilnehmer elektronischer Kommunikationsdienste**, einschließlich der zur Bereitstellung von Diensten der Informationsgesellschaft genutzten, haben das **Recht, von dem Diensteanbieter z. B. über geltende Preise, Tarife und Gebühren, darunter Tarifoptionen und Tarifbündel, Standardkonditionen bezüglich des**

²⁶ Schlüsselwörter: Wesentliche Informationen, ausführliche vertragliche Informationen, Recht auf Erhalt von Informationen.

²⁷ Richtlinie 2000/31/EG über elektronischen Geschäftsverkehr, Artikel 5; Richtlinie 2010/13/EU (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), Artikel 5.

²⁸ Richtlinie 2000/31/EG über elektronischen Geschäftsverkehr, Artikel 10.

²⁹ Richtlinie 97/7/EG über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, Artikel 5.

³⁰ Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher, Artikel 5.

Zugangs zu den bereitgestellten Diensten und deren Nutzung und die Qualität des Dienstes informiert zu werden. Ferner werden behinderte Teilnehmer regelmäßig über die für sie bestimmten Produkte und Dienste informiert³¹.

- (5) Der Verbraucher hat das **Recht, vor Vornahme eines Online-Zahlungsvorgangs alle relevanten Zahlungsangaben, insbesondere die Geschäftsbedingungen des Dienstes, einschließlich der Informationen über den für den Zahlungsvorgang verantwortlichen Zahlungsdienstleister, zu erhalten;** Informationen zu den Eigenschaften des Zahlungsdienstes und der Verarbeitungszeit; Informationen über die für den Zahlungsvorgang geltenden Gebühren und das Rückerstattungsrecht; Informationen über alle vom Gewerbetreibenden erhobenen Zusatzgebühren oder gewährten Preisnachlässe.

Nach jedem Zahlungsvorgang erhält der Verbraucher eine Bestätigung, die mindestens den Höhe des zu entrichtenden Betrags, das Datum des Zahlungsvorgangs und eine Aufschlüsselung aller zu entrichtenden Entgelte³².

³¹ Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie), Artikel 10, 21 und 22.

³² Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, Artikel 37, 38, 42, 46 und 47.

Kapitel 7: Faire Vertragsbedingungen³³

- (1) Jeder Verbraucher in der EU genießt auch im digitalen Umfeld **Schutz vor missbräuchlichen Standardvertragsklauseln** Gewerbetreibender, die ein **ungerechtfertigtes Missverhältnis** zum Nachteil des Verbrauchers verursachen. Enthält ein Vertrag derartige Bedingungen, ist der Verbraucher nicht durch sie gebunden, obgleich der Vertrag selbst in der Regel weiterhin Gültigkeit besitzt. Missbräuchliche Klauseln sind insbesondere³⁴:
 - Vertragsklauseln, von denen ein Verbraucher vor Vertragsabschluss nicht tatsächlich Kenntnis nehmen konnte, durch die er aber gebunden ist;
 - Vertragsklauseln, die das Recht des Verbrauchers, Rechtsbehelfe bei Gericht oder sonstige Beschwerdemittel einzulegen, erschweren oder unmöglich machen, z. B. dadurch, dass er ausschließlich auf ein Schiedsgerichtsverfahren verwiesen wird;
 - Vertragsklauseln, die eine automatische Verlängerung eines befristeten Vertrags bewirken, wenn als Termin für diese Äußerung des Willens des Verbrauchers, den Vertrag nicht zu verlängern, ein vom Ablaufzeitpunkt des Vertrages ungebührlich weit entferntes Datum festgelegt wurde;
 - Vertragsklauseln, die deutliche Preiserhöhungen ermöglichen, ohne dem Verbraucher ein Widerrufsrecht einzuräumen.
- (2) Der Verbraucher hat das Recht auf **schriftlich niedergelegte** Vertragsklauseln, die klar und verständlich abgefasst sind und dies gilt ebenso online. Bei Zweifeln über die Bedeutung einer Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung³⁵.
- (3) Teilnehmer **elektronischer Kommunikationsdienste** haben das Recht auf **Mindestanforderungen an Vertragsbedingungen** mit Unternehmen, die einen Internetzugang bereitstellen. Teilnehmer haben zudem das Recht, mit ausreichender Frist informiert zu werden, wenn der Diensteanbieter den Vertrag ändern möchte, und den Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu lösen, wenn sie die neuen Bedingungen nicht annehmen; sie haben auch die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer maximalen Laufzeit von 12 Monaten für den Internetzugang abzuschließen, ohne verpflichtet zu sein, Verträge für einen Anfangszeitraum von über 24 Monaten abzuschließen³⁶.
- (4) **Für die Online-Bezahlung** von Waren und Dienstleistungen gelten **dieselben Entgelte** für einen Zahlungsvorgang in Euro, unabhängig davon, ob der Gewerbetreibende in dem Land des Verbrauchers oder einem anderen EU-Mitgliedstaat ansässig ist. Dies schließt Zahlungen in Euro durch (Bank-)Überweisungen sowie per Lastschrift und Kreditkarte ein³⁷.

³³ Schutz vor missbräuchlichen Standardvertragsklauseln; Mindestanforderungen an Vertragsklauseln; gleiche Entgelte unabhängig vom Wohnsitz.

³⁴ Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, Artikel 3 und Anhang.

³⁵ Richtlinie 93/13/EWG des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, Artikel 5.

³⁶ Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie), Artikel 20, 21 und 30.

³⁷ Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft, Artikel 3.

Kapitel 8: Schutz gegen unlautere Geschäftspraktiken³⁸

- (1) Jeder Verbraucher, auch der digitale Verbraucher, hat das Recht, entweder eine Beschwerde an die zuständige nationale Behörde zu richten³⁹ oder gegen einen Gewerbetreibenden in der EU, der **unlauteren Geschäftspraktiken** nutzt, rechtlich vorzugehen.

Beispielsweise dürfen Verbrauchern nach der Tötigung eines Online-Kaufs keine **belastenden oder unverhältnismäßigen Hindernisse nichtvertraglicher Art** (z. B. das Ausfüllen einer Vielzahl an Formularen oder die Aufforderung, eine bestimmte Telefonnummer zu wählen, unter der niemand zu erreichen ist) in den Weg gestellt werden, um sie daran zu hindern, den Vertrag zu kündigen oder zu einem anderen Produkt oder zu einem anderen Gewerbetreibenden zu wechseln⁴⁰.

- (2) Verbraucher dürfen **nicht irreführt oder einer aggressiven Vermarktung ausgesetzt werden**, und dies gilt ebenso für das digitale Umfeld. Jede Behauptung von Gewerbetreibenden muss wahrheitsgemäß, eindeutig, genau und begründet sein, so dass die Verbraucher eine informierte und sinnvolle Wahl treffen können⁴¹. Vergleichende Werbung muss Waren oder Dienstleistungen für den gleichen Bedarf oder dieselbe Zweckbestimmung vergleichen und sie muss nach objektiven Kriterien wesentliche, relevante, nachprüfbar und typische Eigenschaften vergleichen⁴².

Beispiele für unlautere Geschäftspraktiken:

- Ein Gewerbetreibender darf nicht zum Kauf von Produkten zu einem bestimmten Preis auffordern und sich danach weigern, Bestellungen dafür anzunehmen oder innerhalb einer vertretbaren Zeit zu liefern, in der Absicht, stattdessen ein anderes Produkt abzusetzen („bait-and-switch“-Technik).
- Ein Gewerbetreibender darf ein Produkt nicht als „gratis“, „umsonst“, „kostenfrei“ oder Ähnliches beschreiben, obwohl der Verbraucher weitere Kosten als die Kosten zu tragen hat, die im Rahmen des Eingehens auf die Geschäftspraktik und für die Abholung oder Lieferung der Ware unvermeidbar sind⁴³;
- von einem Verbraucher darf nicht verlangt werden, ein vom Gewerbetreibenden geliefertes unverlangtes Produkt zu bezahlen oder zurückzusenden („Lieferung unbestellter Waren“).

³⁸ Schlüsselwörter: Unlautere Geschäftspraktiken; unverhältnismäßiges Hindernis; irreführende Vermarktung; aggressive Praktiken; missbräuchliche Vermarktungspraktiken.

³⁹ Die Liste der zuständigen Behörden ist unter folgendem Link einsehbar: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm.

⁴⁰ Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern, Artikel 9.

⁴¹ Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken, Artikel 6 bis 9.

⁴² Richtlinie 2006/114/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über irreführende und vergleichende Werbung, Artikel 5.

⁴³ Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken, Anhang 1. Beispiele für unlautere Geschäftspraktiken.

- (3) Beim Online-Kauf von Produkten, einschließlich **Finanzdienstleistungen**, werden Verbraucher vor missbräuchlichen Vermarktungspraktiken geschützt, die darauf abzielen, sie zum Kauf eines Produktes zu zwingen, das sie nicht verlangt haben. Sie genießen ferner Schutz gegen andere Praktiken, wie ungebetene Telefonanrufe und E-Mails⁴⁴.

⁴⁴ Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern, Anhang 1.

Kapitel 9: Rechtzeitige Lieferung bzw. Erbringung einwandfreier Waren und Dienstleistungen⁴⁵

- (1) Jeder Verbraucher in der EU muss **Waren oder Dienstleistungen**, die er online bei einem Gewerbetreibenden bestellt hat, **binnen 30 Tagen** erhalten, außer es wurde mit dem Käufer etwas Anderes vereinbart. Wird die Ware oder Dienstleistung innerhalb dieser Frist nicht geliefert, hat der Verbraucher ein Recht auf Erstattung⁴⁶.
- (2) Verbraucher können eine **kostenlose Reparatur oder Ersatzlieferung** verlangen, wenn die Waren, die sie erhalten haben, fehlerhaft sind oder nicht ihrer Bestellung entsprechen. Der Gewerbetreibende muss die Ware innerhalb einer angemessenen Frist und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher nachbessern oder ersetzen.

Der Verbraucher kann eine angemessene **Minderung des Kaufpreises oder eine Vertragsauflösung** verlangen, wenn der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe geschaffen hat. Die gesetzliche Garantie hat für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Waren Gültigkeit, wobei der Verbraucher nach sechs Monaten nachweisen muss, dass der Mangel bereits zum Lieferzeitpunkt bestand. Bis zum Beweis des Gegenteils wird vermutet, dass der Mangel, der binnen sechs Monaten nach der Lieferung des Gutes offenbar wurde, bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestand⁴⁷.

Wenn der Hersteller oder Verkäufer kommerzielle Garantien oder Gewährleistungen anbietet, die eine kostenlose Reparatur und Ersatzlieferung innerhalb eines bestimmten Zeitraums vorsehen, kann ein Online-Verbraucher auch das Angebot desjenigen in Anspruch nehmen, der eine solche Garantie anbietet.

- (3) In der EU haben die Verbraucher Anspruch darauf, dass ihr online ausgeführter **Zahlungsvorgang** von den Zahlungsdienstleistern **innerhalb vorgeschriebener Fristen** bearbeitet wird. Grundsätzlich wird der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, spätestens am folgenden Geschäftstag dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben. Ausnahmen gelten für Lastschriften (sie werden zum vereinbarten Zeitpunkt ausgeführt) und in Papierform ausgelöste Zahlungsvorgänge (Verlängerung um einen weiteren Geschäftstag)⁴⁸.
- (4) Im Falle eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs (z. B. durch Fehler des Gewerbetreibenden oder der Bank oder durch Betrugsversuche, die nicht mit dem Zahler in Verbindung stehen) hat der Zahler das Recht auf **unverzögliche Erstattung** des Gesamtbetrags des Zahlungsvorgangs durch den Zahlungsdienstleister⁴⁹.

⁴⁵ Schlüsselwörter: Erhalt von Waren/Dienstleistungen; Reparatur oder Ersatzlieferung; Erstattung; Preisnachlass.

⁴⁶ Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, Artikel 7. Mit Wirkung vom 13. Juni 2014 wird diese Richtlinie durch Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher ersetzt.

⁴⁷ Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter, Artikel 3 und 5.

⁴⁸ Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, Artikel 69.

⁴⁹ Richtlinie 2007/64/EG über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, Artikel 60.

Kapitel 10: Widerruf eines Vertrags⁵⁰

- (1) Verbraucher in der EU haben in Bezug auf Waren oder Dienstleistungen, die sie online bei einem Gewerbetreibenden bestellt haben, **mindestens sieben Tage Zeit, um ihre Meinung zu ändern**. Bei Waren beginnt die Widerrufsfrist mit dem Lieferdatum, bei Dienstleistungen in der Regel mit dem Datum, an dem die Online-Bestellung aufgegeben wurde. Verbraucher können dann den Vertrag ohne Angabe von Gründen widerrufen, ohne eine Vertragsstrafe zahlen zu müssen. Die Erstattung muss so bald wie möglich, in jedem Fall jedoch binnen 30 Tagen erfolgen. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher in diesem Fall auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren⁵¹.

Im Falle des Online-Kaufs von **Finanzdienstleistungen** kann der Verbraucher innerhalb einer Frist von 14 Tagen den Vertrag ohne Angabe von Gründen widerrufen, ohne eine Vertragsstrafe zahlen zu müssen⁵².

⁵⁰ Schlüsselwörter: Widerruf; Meinungsänderung ohne Vertragsstrafe; Erstattung, Rücksendung von Waren.

⁵¹ Richtlinie 97/7/EG über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, Artikel 6. Mit Wirkung vom 13. Juni 2014 wird diese Richtlinie durch Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, durch die die Rechte der Verbraucher auf Widerruf eines Vertrags erweitert, geklärt und harmonisiert werden, ersetzt.

Dieses Recht findet keine Anwendung: Wenn die Erbringung einer Dienstleistung mit Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Frist für die Ausübung des Widerrufsrechts von sieben Werktagen begonnen hat; auf Beherbergungs-, Transport-, Catering- oder Freizeitdienstleistungen, außer wenn der Zeitpunkt oder Zeitraum dieser Dienstleistung offen und nicht festgelegt ist; oder auf Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf den Finanzmärkten abhängt, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat; auf personalisierte oder „maßgeschneiderte“ Waren; auf die Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde; auf die Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, die vom Verbraucher entsiegelt worden sind; auf die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten; auf die Erbringung von Wett- und Lotterie-Dienstleistungen.

⁵² Richtlinie 2002/65/EG über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher, Artikel 6.

Dieses Recht findet keine Anwendung bei Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat; Reise- und Gepäckversicherungspolice oder bei ähnlichen kurzfristigen Versicherungspolice mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat; Verträge, die auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers von beiden Seiten bereits voll erfüllt sind, bevor der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt.

ABSCHNITT III

Rechte und Prinzipien, durch die Sie im Konfliktfall geschützt sind

Kapitel 11: Zugang zu Gerichten und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten⁵³

- (1) Jede Person, deren durch das Recht der Union garantierte Rechte oder Freiheiten verletzt worden sind, hat das Recht, bei einem Gericht einen **wirksamen Rechtsbehelf einzulegen**.

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union besagt Folgendes: „Jede Person, deren durch das Recht der Union garantierte Rechte oder Freiheiten verletzt worden sind, hat das Recht, nach Maßgabe der in diesem Artikel vorgesehenen Bedingungen bei einem Gericht einen wirksamen Rechtsbehelf einzulegen; hat ein Recht darauf, dass ihre Sache von einem unabhängigen, unparteiischen und zuvor durch Gesetz errichteten Gericht in einem fairen Verfahren, öffentlich und innerhalb angemessener Frist verhandelt wird; und kann sich beraten, verteidigen und vertreten lassen. Personen, die nicht über ausreichende Mittel verfügen, wird Prozesskostenhilfe bewilligt, soweit diese Hilfe erforderlich ist, um den Zugang zu den Gerichten wirksam zu gewährleisten“⁵⁴. Dies schließt Verbraucher, die auf Online-Dienste zugreifen und diese nutzen, mit ein.

Online-Verbraucher in der EU haben das Recht, in Angelegenheiten in Zusammenhang mit einem Verbrauchervertrag vor dem **Gericht, in dessen Bezirk der Verbraucher seinen Wohnsitz hat**, zu klagen oder verklagt zu werden, wenn der Gewerbetreibende in dem Mitgliedstaat, in dessen Hoheitsgebiet der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, eine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit ausübt oder eine solche auf diesen Mitgliedstaat ausrichtet⁵⁵.

In dieser Situation werden Online-Verbraucher durch die Gesetze des Wohnsitzlandes geschützt. Die Parteien haben außerdem die Möglichkeit, auf der Grundlage der Wahlfreiheit, ein anderes Gesetz anzuwenden, solange es den gleichen Grad an Schutz gewährt wie das ihres jeweiligen Wohnsitzlandes⁵⁶.

- (2) Verbrauchern steht in manchen Mitgliedstaaten auch die Möglichkeit offen, einen Rechtsstreit im Zusammenhang mit einem Online-Zahlungsvorgang durch Intervention von **Stellen für die alternative Streitbeilegung** beizulegen⁵⁷.

⁵³ Schlüsselwörter: Einlegung von Rechtsbehelfen bei einem Gericht, Gericht des Ortes, an dem sich der Wohnsitz befindet; anwendbare Gesetze; alternative Streitbeilegungsverfahren; außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren; grenzüberschreitende Mediation; Verfahren für geringfügige Forderungen.

⁵⁴ Charta der Grundrechte der Europäischen Union, Artikel 47.

⁵⁵ Verordnung (EG) Nr. 44/2001 des Rates vom 22. Dezember 2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen, Artikel 16.

⁵⁶ Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I), Artikel 6.

⁵⁷ Die Kommission hat einen Vorschlag für eine Richtlinie Vorschlag für eine Richtlinie über alternative Streitbeilegung („ADR“) verabschiedet, um sicherzustellen, dass ADR-Stellen bei Vertragsstreitigkeiten zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern in Verbindung mit dem Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen im Binnenmarkt intervenieren können. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

Im Zusammenhang mit der Digitalen Agenda wird eine EU-weite Online-Streitbeilegungsplattform geschaffen, zu der Verbraucher und Gewerbetreibende direkten Online-Zugang erhalten, um ihnen dabei zu helfen, ihre Vertragsstreitigkeiten in Verbindung mit Online-Zahlungsvorgängen durch Intervention einer ADR-Stelle beizulegen: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

Zur Beilegung von Streitigkeiten insbesondere im Zusammenhang mit **Zahlungsvorgängen** haben Online-Verbraucher Zugang zu besonderen außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren, die in allen Mitgliedstaaten verfügbar sind⁵⁸.

Im Zusammenhang mit der **Bereitstellung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste** müssen die Mitgliedstaaten den Verbrauchern transparente, nicht diskriminierende, einfache und kostengünstige **außergerichtliche Verfahren** zur Beilegung von Streitigkeiten mit den Diensteanbietern zur Verfügung stellen, die die Vertragsbedingungen und/oder -leistungen des Vertrags betreffen⁵⁹.

- (3) **Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten** werden die Online-Verbraucher ermutigt, einen **Mediationsprozess** zu nutzen, der vertraulich bleibt und sicherstellt, dass Parteien verlangen können, den Inhalt ihrer Streitbeilegungsvereinbarung für vollstreckbar zu erklären. Schlägt ein Versuch, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen, fehl, werden die Verbraucher durch das Ablaufende der Verjährungsfristen nicht daran gehindert, ein Gerichtsverfahren einzuleiten⁶⁰.
- (4) **Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten** können Online-Verbraucher in der EU das europäische **Verfahren für geringfügige Forderungen** nutzen⁶¹. Hierbei handelt es sich um eine schnelle und kostengünstige Alternative zu herkömmlichen Gerichtsverfahren. Es ist anwendbar, wenn der Streitwert in Zivil- und Handelssachen 2000 Euro nicht überschreitet; dies gilt auch für Online-Zahlungsvorgänge. Der Kläger kann das Verfahren auf der Grundlage von vorgegebenen Klageformblättern einleiten⁶².

⁵⁸ Richtlinie 2007/64/EG über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, Artikel 80 und 83.

⁵⁹ Richtlinie 2002/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten (Universaldienstrichtlinie), Artikel 34.

⁶⁰ Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen.

⁶¹ Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen.

⁶² (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_de.htm).

Das Urteil ist innerhalb von 30 Tagen zu erlassen und die Gerichtsentscheidung kann in den anderen Mitgliedstaaten unmittelbar durchgesetzt werden. Die Parteien können die Rechtssache selbst vorbringen, ohne dass sie sich von einem Rechtsanwalt vertreten lassen müssen.

Europäische Kommission

Kodex der EU-Online-Rechte

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26519-8

doi:10.2759/88895



10.2759/88895

ISBN 978-92-79-26519-8



9 789279 265198

