

# Öffentliche Konsultation zur gezielten Überarbeitung der EU-Verbraucherschutzrichtlinien

Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder.

## Über Sie

\*1 Der Fragebogen kann in jeder der 24 Amtssprachen der EU beantwortet werden. Teilen Sie uns bitte mit, in welcher Sprache Sie die Fragen beantworten.

Deutsch

\*2 Sie antworten

- als Privatperson
- in beruflicher Funktion oder im Namen einer Organisation

\*3 Sie antworten im Namen

- eines nationalen Verbraucherverbands
- eines Verbraucherverbands auf europäischer Ebene
- eines Unternehmens (oder einer Unternehmensgruppe)
- eines nationalen Wirtschaftsverbands
- eines Wirtschaftsverbands auf europäischer Ebene
- einer nationalen Verbraucherschutzbehörde
- einer nationalen Durchsetzungsbehörde für einen bestimmten Bereich (Energie, Telekommunikationswesen etc.)
- eines Europäischen Verbraucherzentrums
- einer für die Verbraucherpolitik zuständigen Regierungsbehörde (Ministerium)
- eines anderen staatlichen Organs/einer anderen staatlichen Einrichtung
- eines Beratungsunternehmens/einer Anwaltskanzlei
- einer Denkfabrik/ einer Universität/ eines Forschungsinstituts
- Sonstiges

\*5 Bitte geben Sie das **Land** an, in dem Sie leben, oder, wenn Sie im Namen einer Organisation antworten, das Land, in dem sich deren Hauptsitz/Niederlassung befindet.

Deutschland

\*7 Veröffentlichung Ihres **Beitrags**

Bitte beachten Sie, dass Ihr Beitrag ungeachtet der gewählten Antwortmöglichkeit Gegenstand eines Antrags auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten gemäß der [Verordnung \(EG\) Nr. 1049/2001](#) werden könnte.

- Mein Beitrag darf zusammen mit meinen personenbezogenen Daten veröffentlicht werden.** (Ich stimme der Veröffentlichung, gänzlich oder in Teilen, sämtlicher Angaben in meinem Beitrag einschließlich meines Namens bzw. der Bezeichnung meiner Organisation zu und erkläre, dass mein Beitrag keine rechtswidrigen oder die Rechte Dritter verletzenden Elemente enthält, die einer Veröffentlichung entgegenstehen.)
- Mein Beitrag darf ohne die Angaben, die ich in den Fragen bezüglich meines Namens oder der Bezeichnung meiner Organisation geleistet habe, ohne Registrierungsnummer und ohne E-Mail-Adresse veröffentlicht werden.** (Ich stimme der Veröffentlichung, gänzlich oder in Teilen, sämtlicher anderer Angaben in meinem Beitrag zu (einschließlich von mir angeführter Zitate oder Ansichten). Ich erkläre, dass mein Beitrag weder an sich rechtswidrig ist noch die Rechte Dritter in einer Weise verletzt, die einer Veröffentlichung entgegenstehen würde.)

\*10 (Falls die personenbezogenen Daten nicht veröffentlicht werden dürfen:) Bitte geben Sie Ihren **vollständigen Namen** bzw. die **Bezeichnung der Organisation**, in deren Namen Sie antworten, an.

höchstens 100 Zeichen

Deutscher Franchiseverband e.V.

Ist Ihre Organisation im [EU-Transparenzregister](#) eingetragen?

Wir möchten Sie bitten, Ihre Organisation [hier](#) anzumelden, wenn sie noch nicht eingetragen ist, auch wenn eine Registrierung für die Teilnahme an dieser Konsultation nicht zwingend erforderlich ist. [Warum ein Transparenzregister?](#)

12 (Falls die personenbezogenen Daten nicht veröffentlicht werden dürfen:) Wenn Ihre Organisation bereits registriert ist, geben Sie bitte ihre **Identifikationsnummer im Transparenzregister** an.

höchstens 30 Zeichen

666487028296-40

14 (Falls die personenbezogene Daten nicht veröffentlicht werden dürfen:) Bitte teilen Sie uns Ihre **E-Mail-Adresse** für den Fall mit, dass wir Fragen zu Ihren Antworten haben und Sie um zusätzliche Erläuterungen bitten möchten.

schmelzle@franchiseverband.com

\*17 Was ist die Kerntätigkeit/Haupttätigkeit Ihres Unternehmens/Ihrer Unternehmensgruppe bzw. der Unternehmen, die Ihr Verband vertritt? (Mehrfachantworten sind möglich)

- Verkauf von Waren an Verbraucher
- Erbringung von Dienstleistungen für Verbraucher
- Bereitstellung von digitalen Inhalten für Verbraucher
- Herstellung von Waren
- Online-Marktplatz (ermöglicht Verbrauchern und Händlern, Kauf- und Dienstleistungsverträge auf der Webseite des Online-Marktplatzes abzuschließen)
- Sonstiges

\* 18 Bitte kreuzen Sie das/die Kästchen für den Vertriebsweg bzw. die Vertriebswege an, der/die von Ihrem Unternehmen/Ihrer Unternehmensgruppe oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt, genutzt wird/werden:

- online (über das Internet)
- stationärer Handel
- Haustürverkauf/außerhalb der Geschäftsräume getätigte Verkäufe (d. h. der Händler macht dem Verbraucher bei bestimmten Geschäften, die ohne dessen vorherige Zustimmung in den Räumen des Verbrauchers stattfinden, außerhalb seiner Geschäftsräume ein Angebot oder schließt mit dem Verbraucher außerhalb seiner Geschäftsräume einen Vertrag, z. B. in der Wohnung des Verbrauchers oder auch auf vom Händler organisierten Ausflügen)

\* 19 Nutzen Sie (oder die Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) Online-Marktplätze, um Waren zu verkaufen, Dienstleistungen zu erbringen oder digitale Inhalte bereitzustellen?

- Ja
- Nein

## 1. Kurzer Fragebogen

Die Erkenntnisse, die anhand der [Eignungsprüfung \(„Fitness-Check“\) des EU-Verbraucherrechts und der Evaluierung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#) gewonnen wurden, legen den Schluss nahe, dass das derzeitige Verbraucherrecht der EU insgesamt noch seine Aufgaben erfüllt und keine größere Überarbeitung erforderlich ist. Allerdings treten immer noch recht häufig Verstöße gegen die Rechte der Verbraucher (mangelnde Einhaltung der Verbraucherschutzvorschriften durch die Händler) auf.

21 Welche Maßnahmen sollten Ihrer Meinung nach ergriffen werden, um sicherzustellen, dass Verbraucherschutzvorschriften besser von den Händlern eingehalten werden?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Die EU und die Mitgliedstaaten sollten die Selbstkontrolle der Händler fördern.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Den Durchsetzungsbehörden sollten mehr finanzielle und administrative Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Sanktionen für Verstöße gegen das Verbraucherrecht sollten verschärft werden (angemessener und wirksamer werden und eine stärker abschreckende Wirkung entfalten).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opfern unfairer Geschäftspraktiken sollte das Recht gewährt werden, Abhilfe					

von den Händlern zu verlangen (z. B. die Kündigung des Vertrags oder das Einfordern von Schadenersatz).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie etwaige sonstige Lösungen, die Sie für angebracht halten.

Maßnahmen der Selbstkontrolle sollten gefördert werden. So hat sich das in Deutschland gängige Instrument der privaten Rechtsdurchsetzung - unterstützt durch zahlreiche Möglichkeiten privater Vereine, für den Verletzten Rechte geltend zu machen - als probates Mittel erwiesen, um Verbraucherrechte aber auch die Vorschriften bzgl. unlauterer Geschäftspraktiken durchzusetzen; da viele Verbraucherschutzvorschriften gleichzeitig Verhaltensregeln im Sinne des Wettbewerbsrechts sind, besteht in vielen Fällen sogar die Möglichkeit für Wettbewerber des vermeintlichen Rechtsverletzer, diese Rechtsverletzungen geltend zu machen.

Die finanzielle und personelle Aufstockung der Verbraucherschutzbehörden macht nur im Rahmen grenzüberschreitender Rechtsverletzungen Sinn, da nur insoweit - bezogen auf Deutschland - Ressourcen fehlen.

Da deutsche System der privaten Rechtsdurchsetzung bzw. der Möglichkeit privater Verbände, Abmahnungen auszusprechen, bedingt Vereinbarungen zwischen Abmahnenden und Abgemahnten hinsichtlich ertragsstrafen (bei wiederholten Verstößen gegen die Vereinbarungen in der Unterlassungserklärung). Abhängig vom achverhalt sind diese Vertragsstrafen ihrer Höhe nach geeignet, weitere Verstöße zu verhindern. Eine darüber hinausgehende Anhebung der (behördlichen ) Bußgelder ist aus diesem Grund nicht zielführend.

In vielen Fällen besteht nach deutschem Recht bereits die Möglichkeit, Schadenersatz aufgrund von nlauteren Handelspraktiken einzufordern. Auch sind Fälle oberhalb der Grenze der Sittenwidrigkeit denkbar, die ein sofortiges Lösungsrecht des Geschädigten vom Vertrag rechtfertigen. Ein pauschales Lösungsrecht zu etablieren, erscheint vor dem Grundsatz der Verbindlichkeit von Verträgen unangemessen.

## 1.1. Klarere Verbraucherschutzvorschriften für die digitale Wirtschaft

### 1.1.1. Transparenz der Plattform

Der Begriff „Online-Marktplatz“ bezeichnet in den folgenden Fragen einen Diensteanbieter, der Verbrauchern und Händlern ermöglicht, auf seiner Website Kauf- und Dienstleistungsverträge online abzuschließen.

Der [Fitness-Check und die Evaluierung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#) haben gezeigt, dass manchmal Unklarheiten aufseiten der Verbraucher bestehen, wenn sie einen Online-Marktplatz nutzen. Erstens scheint oft schlecht durchschaubar zu sein, ob der Verbraucher bei der Plattform selbst

oder bei einer anderen Person einkauft. Zweitens ist häufig nicht klar, ob der Vertragspartner als Gewerbetreibender handelt und deshalb dem Verbraucherrecht der EU unterworfen ist, oder ob er nicht als Gewerbetreibender handelt und somit die EU-Verbraucherschutzvorschriften nicht gegen ihn geltend gemacht werden können. So wurde z. B. einem Verbraucher, der auf einer Plattform Einkäufe getätigt hatte, das Recht verweigert, gemäß der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher vom Vertrag zurückzutreten, was dazu führte, dass der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt wurde. Erst zu diesem Zeitpunkt erfuhr der Verbraucher, dass der Verkäufer behauptete, kein Gewerbetreibender zu sein (Rechtssache C-105/17, Kamenova).

25 Sind Verbraucher beim Einkauf auf Online-Marktplätzen Ihrer beruflichen Erfahrung nach mit den folgenden Situationen konfrontiert?

	Ja, oft	Ja, manchmal	Ja, einmal	Nein	Weiß nicht
Der Verbraucher ist sich nicht sicher, ob er direkt beim Online-Marktplatz oder bei einer anderen Person eingekauft hat.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Verbraucher ist sich nicht sicher, welche Rechte er hat, da nicht klar war, ob die Person, bei der er den Einkauf tätigte, an die Verbraucherschutzvorschriften der EU gebunden war.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie etwaige sonstige Probleme, denen sich Verbraucher Ihrer Erfahrung nach beim Abschluss von Verträgen auf Online-Marktplätzen gegenübersehen.

Große Online-Plattformen bieten auch mittelständischen Unternehmen die Möglichkeit, schnell ein Online-Geschäft aufzubauen. Gleichzeitig steht die oft starke Marke der Plattform einem individuellen Marketing bzw. einer Steigerung der eigenen Marke entgegen.

Dem Kunden ist oftmals nicht klar, wie die vertraglichen Beziehungen nach einer abgeschlossenen Transaktion ausgestaltet sind. Hier bedarf es weiterer Pflichten des Plattformbetreibers, auf die vertraglichen Beziehungen hinzuweisen.

Dies erscheint umso notwendiger, besteht doch die Gefahr, dass absatzstarke Produkte durch den Plattformbetreiber identifiziert und unter eigenem Namen vertrieben werden können - ohne, dass der Kunde ausreichend über diesen Sachverhalt in Kenntnis gesetzt wird.

29 Erleiden Verbraucher beim Einkauf auf Online-Marktplätzen Ihrer beruflichen Erfahrung nach aufgrund der folgenden Probleme Nachteile (z. B. einen finanziellen Verlust und/oder einen Zeitverlust oder einen immateriellen Schaden)?

--	--	--	--	--	--

	Ja, oft	Ja, manchmal	Ja, einmal	Nein	Weiß nicht
Dem Verbraucher wurde das Recht verweigert, den Auftrag zu stornieren und das Produkt innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dem Verbraucher wurde die Reparatur bzw. der Ersatz eines fehlerhaften Produkts verweigert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Verbraucher wusste nicht, an wen er seine Forderung richten sollte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie, welche Art von Nachteilen Verbraucher erleiden und auf welche Art von Waren oder Dienstleistungen sich diese beziehen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass kooperierende Mittelständische Einzelhändler neben der Verbundgruppen-Plattform auch andere Plattformen zur Erweiterung ihrer Absatzkanäle verwenden. In jüngster Zeit zeigen sich dabei Tendenzen, dass die Verkaufsoptionen (vom Plattform-Betreiber an die Marktplatzteilnehmer einseitig gestellt) über das gesetzliche Gewährleistungs- und Widerrufsrecht hinausgehen.

Es ist daher ein gegensätzlicher Trend zu den in der Konsultation gestellten Vermutungen erkennbar.

### 1.1.2 „Kostenlose“ Online-Dienste

Mit „kostenlosen“ Online-Diensten sind in den folgenden Fragen Online-Dienstleistungen gemeint, für die der Verbraucher nicht mit Geld bezahlt, sondern Daten zur Verfügung stellt (z. B. Cloud-Speicherung, IT-gestütztes Lernen, soziale Netzwerke).

Die Bestimmungen der [Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#), die die vorvertraglichen Informationspflichten der Händler und das 14-tägige Widerrufsrecht der Verbraucher regeln, gelten für alle Verträge über die Online-Bereitstellung von digitalen Inhalten (z. B. Downloads von Software, Filmen oder Musik), und zwar unabhängig davon, ob der Kunde dafür mit Geld bezahlt. Andererseits werden die vorstehenden Bestimmungen der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher derzeit nur auf Verträge über Online-Dienste angewendet (z. B. das Abonnement von Cloud-Speicher-Diensten oder sozialen Netzwerken), für die der Kunde einen Geldbetrag entrichtet. Aufgrund dieses Sachverhalts ist es notwendig, zu erörtern, ob der Schutz, den die Richtlinie über die Rechte der Verbraucher gewährt, auf auch Verträge über Online-Dienste ausgeweitet werden sollte, für die der Kunde Daten zur Verfügung stellt und kein Entgelt entrichtet. In dieser Hinsicht finden die [EU-Vorschriften über Gewährleistungsansprüche der Verbraucher für „fehlerhafte“ digitale Produkte, die in Kürze verabschiedet werden](#) (und über die das Europäische Parlament und der Rat der Europäischen Union derzeit verhandeln), unter Umständen auf Online-Dienste Anwendung, und zwar unabhängig davon, ob der Kunde dafür einen Geldbetrag entrichtet.

34 Erleiden Verbraucher beim Abschluss von Verträgen über „kostenlose“ Online-Dienste nach Ihrer beruflichen Erfahrung aufgrund der folgenden Probleme Nachteile (z. B. einen finanziellen Verlust und /oder eine Zeitverlust oder einen immateriellen Schaden)?

	Ja, oft	Ja, ein paarmal	Ja, einmal	Nein	Weiß nicht
Der Verbraucher wurde nicht über die Hauptmerkmale des Dienstes informiert, z. B. über seine Funktionen oder die Kompatibilität des Dienstes mit der IT-Ausrüstung des Verbrauchers (etwa darüber, ob der Dienst mit der Hard- und Software des Verbrauchers vollständig kompatibel ist).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Verbraucher konnte den Dienst nicht innerhalb von 14 Tagen kündigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie etwaige sonstige Probleme, denen sich Verbraucher Ihrer beruflichen Erfahrung nach gegenübersehen.

Auch kooperierende Mittelständische Händler verwenden im Verbund Applikationen und digitale Dienstleistungen zur Steigerung der eigenen Marke und der eigenen Marketingaktivitäten.

Die Tatsache, dass Applikationen jederzeit löschar und andere Services jederzeit widerrufbar sind, erübrigt eine Beantwortung der oben aufgeworfenen Fragen.

36 Ist es Ihrer Meinung nach problematisch, dass die Verbraucher (vor dem Erwerb der Dienstleistung) kein **Recht auf Informationen** über die Hauptmerkmale „kostenloser“ Online-Dienste haben (z. B. über deren Funktionalität und Kompatibilität mit Hard- und Software)?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Nein, das ist kein großes Problem	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, das führt zu Nachteilen für die Verbraucher, u.a. wenn sie Dienste grenzüberschreitend nutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, das hält Verbraucher davon ab, solche Online-Dienste zu erwerben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ja, das schafft ungleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen digitalen Händlern, die Dienste gegen Bezahlung anbieten, und solchen, die keine Bezahlung dafür verlangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

s . o .

39 Würden Verbraucher Ihrer beruflichen Erfahrung nach „kostenlose“ Online-Dienste häufiger nutzen, wenn sie **das Recht** hätten, (vor dem Erwerb der Dienstleistung) über die Hauptmerkmale des Dienstes **informiert zu werden** (z. B. über dessen Funktionen und über dessen Kompatibilität mit Hard- und Software)?

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

40 Ist es Ihrer Meinung nach problematisch, dass die Verbraucher nicht das **Recht** haben, „kostenlose“ Online-Dienste innerhalb von 14 Tagen **zu kündigen**?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Nein, das ist kein großes Problem.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, das führt zu Nachteilen für die Verbraucher, u.a. wenn sie Dienste grenzüberschreitend nutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, das hält Verbraucher davon ab, solche Online-Dienste zu erwerben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, das schafft ungleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen digitalen Händlern, die Dienste gegen Bezahlung anbieten, und solchen, die keine Bezahlung dafür verlangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



41 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

S . O .

43 Würden die Verbraucher Ihrer beruflichen Erfahrung nach „kostenlose“ Online-Dienste häufiger nutzen, wenn sie das Recht hätten, **den Dienst** innerhalb von 14 Tagen, nachdem sie ihn erworben haben, **zu kündigen**?

- Ja  
 Nein  
 Weiß nicht

## 1.2 Besserer Rechtsschutz für den Verbraucher

### 1.2.1 Individuelle Rechtsbehelfe/Abhilfemaßnahmen für Nachteile, die der Verbraucher durch unlautere Geschäftspraktiken erlitten hat

In den folgenden Fragen bezeichnet der Ausdruck „Rechtsbehelfe/Abhilfemaßnahmen“ die Abhilfemöglichkeiten, die dem Kunden offenstehen, wenn seine Rechte als Verbraucher verletzt wurden (z. B. die Kündigung des Vertrags oder die Rückzahlung von Geldbeträgen).

Der Begriff „Umweltaussagen“ bezieht sich in den folgenden Fragen auf ein Marketing, das den Eindruck erweckt, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung positive oder gar keine Auswirkungen auf die Umwelt hat oder weniger umweltschädlich ist als Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenz. So würden z. B. irreführende Umweltaussagen vorliegen, wenn ein Autohersteller die Verbraucher in seinen Werbebotschaften über die Umweltleistung seiner Fahrzeuge täuschen würde.

Derzeit stehen Verbrauchern, die infolge [unlauterer Geschäftspraktiken](#) Nachteile erlitten haben, etwa durch irreführende Werbung, nach den EU-Vorschriften keine individuellen Rechtsbehelfe offen. Darüber hinaus stehen dem Verbraucher auch nach nationalem Recht nicht immer hinreichend garantierte Rechtsbehelfe bzw. Abhilfemaßnahmen bei aufgrund unfairer Geschäftspraktiken erlittenem Schaden offen. Voneinander abweichende bzw. unwirksame nationale Vorschriften über Rechtsbehelfe /Abhilfemaßnahmen können Händlern, die grenzüberschreitend tätig sind, Kosten verursachen und Verbrauchern durch das anhaltende Auftreten zahlreicher Verstöße auf nationaler und grenzüberschreitender Ebene schaden. Diese Probleme führen zu einem mangelnden Verbrauchervertrauen beim Einkauf, insbesondere bei grenzüberschreitenden Kaufgeschäften, und somit zu einer geringeren Handelsfrequenz und einem niedrigeren Handelsvolumen, und zwar zum Nachteil von Verbrauchern und Händlern.

46 Sehen sich Verbraucher Ihrer beruflichen Erfahrung nach mit Problemen konfrontiert, wenn sie als Opfer unlauterer Geschäftspraktiken Rechtsbehelfe einlegen möchten?

- Ja, oft
- Ja, ein paarmal
- Ja, einmal
- Nein
- Weiß nicht

47 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort, vorzugsweise, indem Sie sich auf konkrete Fälle beziehen.

Wie bereits unter 1 dargestellt, verfügt Deutschland über ein äußerst differenziertes System der privaten Rechtsdurchsetzung. Aufgrund der Tatsache, dass dabei auf die Hilfe privater Verbände zurückgegriffen werden kann, bestehen keine Problem hinsichtlich der Geltendmachung von Rechtsbehelfen.

48 Stimmen Sie der Aussage zu, dass Unterschiede zwischen den nationalen Rechtsvorschriften über Abhilfemaßnahmen bei unlauteren Geschäftspraktiken die folgenden Probleme verursachen?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Nachteile für die Verbraucher, da ihnen auf nationaler oder grenzüberschreitender Ebene keine Abhilfemaßnahmen gegen die Folgen unlauterer Geschäftspraktiken offenstehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosten für die Verkäufer, die im grenzüberschreitenden Handel tätig sind, da diese sich an unterschiedliche nationale Rechtsvorschriften über Abhilfemaßnahmen anpassen müssen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Probleme könnte nur in solchen Fällen entstehen, in denen Behörden aus anderen Mitgliedstaaten eine Kooperation verweigern.

## 1.2.2 Sanktionen für Verstöße gegen die Verbraucherschutzvorschriften

Der Ausdruck „Sanktionen“ bezieht sich in den folgenden Fragen auf Strafen, die beim Verstoß gegen Verbraucherschutzvorschriften verhängt werden oder zu verhängen sind.

Der Begriff „Geldstrafe“ bezeichnet in den folgenden Fragen die Ahndung eines Verstoßes durch die Auferlegung einer Geldzahlung.

Die Sanktionen, die die nationalen Rechtsordnungen für die Nichteinhaltung der Verbraucherschutzvorschriften vorsehen, sind nicht immer angemessen, wirksam und abschreckend genug, um Verstöße der Händler zu verhindern, wodurch der Verbraucher geschädigt wird. Sanktionen stellen einen wichtigen Teil der nationalen Rechtsdurchsetzungssysteme dar, da sie sich auf den Grad der Abschreckung auswirken, der durch die Durchsetzung dieser Rechte durch den Staat bewirkt wird. Derzeit sind Geldstrafen für Verstöße gegen das Verbraucherrecht in den Mitgliedstaaten äußerst unterschiedlich geregelt, und zwar sowohl im Hinblick auf die Art und Weise, wie sie bemessen werden, als auch im Hinblick auf die Höchstsätze.

50 Stimmen Sie der Aussage zu, dass die folgenden Unterschiede zwischen den nationalen Sanktionsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten zu einer unzulänglichen Durchsetzung der EU-Verbraucherschutzvorschriften in der gesamten EU führen?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
<p>Unterschiede in Bezug auf die Art der Sanktionen</p> <p>Beispielsweise können in einigen Mitgliedstaaten Händler, die in Verbraucherverträgen unlautere allgemeine Geschäftsbedingungen (beispielsweise eine standardisierte Klausel, die dem Verbraucher bei einem mangelhaften Produkt das Recht auf Abhilfemaßnahmen abspricht) vorsehen, nicht mit einer Geldstrafe belangt werden, während die Verwendung solcher Bestimmungen in anderen Mitgliedstaaten mit einer Geldstrafe von bis zu 50 000 EUR geahndet werden kann.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Unterschiede in Bezug auf die Höchstsätze der Geldstrafen</p>					

<p>Beispielsweise können die Geldstrafen für unlautere Geschäftspraktiken (wie eine irreführende Umweltinformation) in einem Mitgliedstaat bis zu 32 000 EUR betragen, während in einem anderen Mitgliedstaat Geldstrafen bis zu 5 Mio. EUR verhängt werden können.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Unterschiede in der Art der Bemessung der Geldstrafen Beispielsweise können Verstöße gegen die Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (etwa wenn die Verbraucher nicht, wie zwingend vorgeschrieben, über ihre Rechte informiert wurden) in einem Mitgliedstaat mit einer Geldstrafe von bis zu einem Pauschalbetrag von 1500 EUR belegt werden, während in einem anderen Mitgliedstaat bis zu 10 % des Händlerumsatzes fällig werden.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

51 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort, vorzugsweise, indem Sie konkrete Fälle als Beispiele anführen. Wir möchten Sie auch bitten, gegebenenfalls eine Beschreibung weiterer Sachlagen hinzuzufügen, in denen die unterschiedlichen Sanktionen und Geldstrafen der Mitgliedstaaten zu einer unzulänglichen Durchsetzung der EU-Verbraucherschutzvorschriften führen.

Nach den europäischen Kollisionsvorschriften bestimmt sich das anwendbare Recht nach dem Sitz des Verbrauchers. Zumindest in Deutschland können Behörden bei dem Erlass von Bußgeldern dabei auch das Ausmaß des Rechtsverstoßes in Ansatz bringen (und somit grenzüberschreitende Fälle entsprechend berücksichtigen).

Es ist nicht ersichtlich, warum diese Vorschriften zu einer Hinderung der Rechtsdurchsetzung führen sollen.

52 Stimmen Sie den folgenden Aussagen über Geldstrafen für Verstöße gegen die Verbraucherschutzvorschriften der EU zu?

	Stimme		Bin eher		
--	--------	--	----------	--	--

	voll und ganz zu	Stimme eher zu	anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Wenn sie einem Händler eine Geldstrafe auferlegen, berücksichtigen die nationalen Behörden nicht immer, dass Verbraucher in mehreren Mitgliedstaaten betroffen sein können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das niedrige Niveau der Höchstsätze in einigen Mitgliedstaaten ist nicht geeignet, die Schwere des Verstoßes und die möglicherweise daraus resultierenden Erträge widerzuspiegeln, insbesondere wenn eine große Anzahl von Verbrauchern in mehreren anderen Mitgliedstaaten von der Zuwiderhandlung betroffen ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

53 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort, vorzugsweise, indem Sie konkrete Fälle als Beispiele anführen.

S . O .

54 Stimmen Sie der Aussage zu, dass Unterschiede hinsichtlich der Art und der Höhe der Sanktionen für gleiche oder vergleichbare Verstöße gegen EU-Verbraucherschutzvorschriften EU-weit zu den nachstehenden Folgen führen?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Mangelhafte Einhaltung des EU-Verbraucherrechts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unzulängliche Durchsetzung des EU-Verbraucherrechts bei Verstößen, die in mehreren Mitgliedstaaten begangen wurden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unzulängliche Abschreckung, u. a. bei Verstößen, die in mehreren Mitgliedstaaten begangen wurden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Unfairer Wettbewerbsvorteil für Händler, die sich nicht an die Vorschriften halten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen Händlern, die in Mitgliedstaaten mit relativ niedrigen Geldstrafen tätig sind, und Händlern, die ihre Geschäfte in Mitgliedstaaten mit relativ hohen Geldstrafen betreiben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

55 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie etwaige „sonstige Folgen“, die Sie für wichtig halten.

S . O .

## 1.4 Haustürverkauf

Der Ausdruck „Haustürverkauf“ bezieht sich auf Geschäfte, bei denen der Händler dem Verbraucher außerhalb seiner Geschäftsräume ein Angebot unterbreitet bzw. einen Vertrag mit dem Verbraucher schließt, insbesondere auf Geschäfte, die auf vom Händler organisierten Ausflügen oder in der Wohnung des Verbrauchers ohne dessen vorherige Zustimmung abgeschlossen werden.

Während Haustürverkäufe als solche gemäß der [Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken](#) nicht verboten sind, ist der konkrete Handelsbrauch der „Nichtbeachtung der Aufforderung des Verbrauchers bei persönlichen Besuchen in dessen Wohnung, diese zu verlassen bzw. nicht zurückzukehren“ prinzipiell untersagt. Allerdings hat die Europäische Kommission Kenntnis von der Tatsache erlangt, dass es in manchen Mitgliedstaaten Vorschriften gibt, die Haustürverkäufe anscheinend verbieten oder einem generellen Verbot von Haustürverkäufen als Vertriebsweg sehr nahe kommen. Die Kommission möchte die Gelegenheit nutzen, die Meinungen der Betroffenen zu diesem Thema einzuholen.

62 Nach geltendem Unionsrecht stellen Haustürverkäufe, abgesehen von einigen konkreten Ausnahmen, die unter die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken fallen, einen rechtmäßigen Vertriebsweg in Europa dar. Stimmen Sie der Aussage zu, dass es den Behörden der Mitgliedstaaten erlaubt werden sollte, wie oben erläutert, ein allgemeines Verbot von Haustürverkäufen einzuführen?

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Bin eher anderer Meinung
- Stimme überhaupt nicht zu

Weiß nicht

63 Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

64 Möchten Sie mit dem Fragebogen durch die Beantwortung weiterer, detaillierterer Fragen fortfahren und uns so dabei unterstützen, die Probleme, denen sich Verbraucher und Unternehmen gegenübersehen, genauer zu erfassen?

- Ja  
 Nein

## Contact

[just-e2-communication@ec.europa.eu](mailto:just-e2-communication@ec.europa.eu)

---