



BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Stellungnahme Nr. 33/2017

Oktober 2017

Registernummer: 25412265365-88

zur öffentlichen Konsultation zur gezielten Überarbeitung der EU-Verbraucherschutzrichtlinien

Mitglieder des Ausschusses Europa

Rechtsanwalt und Notar a.D. Kay-Thomas Pohl, Vorsitzender

Rechtsanwalt Dr. Martin Abend, LL.M.

Rechtsanwalt Dr. Hans-Joachim Fritz

Rechtsanwältin Dr. Margarete Gräfin von Galen

Rechtsanwalt Andreas Max Haak

Rechtsanwalt Dr. Frank J. Hospach

Rechtsanwalt Guido Imfeld

Rechtsanwalt Dr. Georg Jaeger

Rechtsanwalt Dr. Stefan Kirsch

Rechtsanwalt Dr. Christian Lemke

Rechtsanwalt Andreas von Máriássy

Rechtsanwalt Dr. Jürgen Martens

Rechtsanwältin Dr. Kerstin Niethammer-Jürgens

Rechtsanwalt Dr. Hans-Michael Pott

Rechtsanwalt Jan K. Schäfer (Berichterstatter)

Rechtsanwalt Dr. Thomas Westphal

Rechtsanwältin Dr. Heike Lörcher, Bundesrechtsanwaltskammer

Rechtsanwältin Hanna Petersen, Bundesrechtsanwaltskammer

Rechtsanwältin Doreen Göcke, Bundesrechtsanwaltskammer

Rechtsanwältin Katrin Grünewald, Bundesrechtsanwaltskammer

Bundesrechtsanwaltskammer

The German Federal Bar
Barreau Fédéral Allemand
www.brak.de

Büro Berlin – Hans Litten Haus

Littenstraße 9 Tel. +49.30.28 49 39 - 0
10179 Berlin Fax +49.30.28 49 39 - 11
Deutschland Mail zentrale@brak.de

Büro Brüssel

Avenue des Nerviens 85/9 Tel. +32.2.743 86 46
1040 Brüssel Fax +32.2.743 86 56
Belgien Mail brak.bxl@brak.eu

Verteiler: Europa

Europäische Kommission
Europäisches Parlament
Rat der Europäischen Union
Ständige Vertretungen der Bundesrepublik Deutschland bei der EU
Justizreferenten der Landesvertretungen
Rat der Europäischen Anwaltschaften (CCBE)
Europäische Bürgerbeauftragte

Deutschland

Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages
Unterausschuss Europarecht des Deutschen Bundestages
Innenausschuss des Deutschen Bundestages
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Deutscher Richterbund
Deutscher Notarverein
Bundesnotarkammer
Deutscher Anwaltverein
Bundessteuerberaterkammer
Patentanwaltskammer
Deutscher Industrie- und Handelskammertag
Bundesverband der Deutschen Industrie
Bundesingenieurkammer

Die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) ist die Dachorganisation der anwaltlichen Selbstverwaltung in Deutschland. Sie vertritt die Interessen der 28 Rechtsanwaltskammern und damit der gesamten Anwaltschaft der Bundesrepublik Deutschland mit etwa 164.500 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten gegenüber Behörden, Gerichten und Organisationen – auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

Die Bundesrechtsanwaltskammer bedankt sich für die Möglichkeit, an der öffentlichen Konsultation zur gezielten Überarbeitung der EU-Verbraucherschutzrichtlinien teilnehmen zu können. Auf den Fragebogen der Konsultation antwortet sie wie folgt:

Öffentliche Konsultation zur gezielten Überarbeitung der EU-Verbraucherschutzrichtlinien

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den Durchsetzungsbehörden sollten mehr finanzielle und administrative Ressourcen zur Verfügung gestellt werden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Sanktionen für Verstöße gegen das Verbraucherrecht sollten verschärft werden (angemessener und wirksamer werden und eine stärker abschreckende Wirkung entfalten)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Opfern unfairer Geschäftspraktiken sollte das Recht gewährt werden, Abhilfe von den Händlern zu verlangen (z.B. die Kündigung des Vertrags oder das Einfordern von Schadensersatz)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Die Herausforderung ist die Rechtsdurchsetzung, soweit es um Rechte geht, die für den einzelnen Verbraucher keine große wirtschaftliche Bedeutung haben und die aus Sicht des Verbrauchers überhaupt den Zeit- und Kraftaufwand einer Rechtsverfolgung rechtfertigen würden. Hier bleibt die Rechtsbewährung faktisch auf der Strecke.

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Mittlerweile haben sich zumindest die großen Online-Marktplätze zu transparenten Darstellungen durchgerungen, sodass ein Verbraucher die Informationen leicht erfassen kann, wenn er sich dafür interessiert.

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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Dem Verbraucher wurde die Reparatur bzw. der Ersatz eines fehlerhaften Produkts verweigert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Der Verbraucher wusste nicht, an wen er seine Forderung richten sollte.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Es sind aus der Praxis keine konkreten Beispiele bekannt, um die ersten beiden Punkte beantworten zu können.

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 einen 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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Der Verbraucher konnte den Dienst nicht innerhalb von 14 Tagen kündigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>				

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, das führt zu Nachteilen für die Verbraucher, u.a. wenn sie Dienste grenzüberschreitend nutzen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ja, das halt Verbraucher davon ab, solche Online-Dienste zu erwerben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, das schafft ungleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen digitalen Händlern, die Dienste gegen Bezahlung anbieten, und solchen, die keine Bezahlung dafür verlangen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Die Wenigsten interessiert das, wenn sie erstmalig Zugriff auf einen kostenlosen Online-Dienst nehmen.

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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ja, das führt zu Nachteilen für die Verbraucher, u.a. wenn sie Dienste grenzüberschreitend nutzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, das hält Verbraucher davon ab, solche Online-Dienste zu erwerben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, das schafft ungleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen digitalen Händlern, die Dienste gegen Bezahlung anbieten, und solchen, die keine Bezahlung dafür verlangen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Das interessiert Verbraucher beim ersten Zugriff auf einen kostenlosen Online-Dienst eher selten.

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 Fällen 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.

Der Aufwand für eine Rechtsverfolgung steht in keiner angemessenen Relation zum (finanziellen) Erfolg einer solchen Übung. Damit fehlt es an Rechtsbewährung.

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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten für die Verkäufer, die im grenzüberschreitenden Handel tätig sind, da diese sich an unterschiedliche nationale Rechtsvorschriften über Abhilfemaßnahmen anpassen müssen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Wenn es einheitlich geregelt ist, können sich Verkäufer günstiger „schlau machen“, um die Compliance sicherzustellen.

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 Sanktionssvorschriften 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Unterschiede in der Art der Bemessung der Geldstrafen</p> <p>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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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-Verbrauchervorschriften führen.

Die BRAK betont, dass sie ein Unternehmensstrafrecht in dem Sinne, dass eine Behörde Sanktionen gegen Unternehmen verhängt, die gegen Verbraucherschutzvorschriften verstoßen haben, nicht befürwortet. Die Notwendigkeit einer solchen Behörde ist aus Sicht der BRAK nicht gegeben. Dies würde zu einer behördlichen Kontrolle von allgemeinen Geschäftsbedingungen führen und stellt damit eine Abkehr von den Grundsätzen der Parteiautonomie und der Vertragsfreiheit dar. In Deutschland besteht die Möglichkeit, nach dem Unterlassungsklagegesetz im Rahmen der Verbandsklage gegen unzulässige allgemeine Geschäftsbedingungen vorzugehen. Dieses System, das eine Klagemöglichkeit auf privatrechtlichem Weg vorsieht, hat sich in Deutschland bewährt. Darüberhinausgehende strafrechtlich geprägte Sanktionen sind aus Sicht der BRAK nicht notwendig.

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

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher 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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53. 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unzulängliche Durchsetzung des EU-Verbraucherrechts bei Verstößen, die in mehreren Mitgliedstaaten begangen wurden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unzulängliche Abschreckung, u.a. bei Verstößen, die in mehreren Mitgliedstaaten begangen wurden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unfairer Wettbewerbsvorteil für Händler, die sich nicht an die Vorschriften halten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Man darf hier nicht das Kinde mit dem Bade ausschütten und Verbraucher bevormunden. Es sollte ausreichen, sie für unlautere Geschäftspraktiken beim „Haustürverkauf“ zu sensibilisieren, sodass sie nicht in Fallen tappen.

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

Wenn Ihre Antwort Ja lautet, beantworten Sie bitte die folgenden Fragen:

2. Vollständiger Fragebogen

2.1 Klarere Verbraucherschutzvorschriften für die digitale Wirtschaft

2.1.1 Transparenz der Plattform

Der Begriff „Online-Marktplatz“ bezeichnet in den folgenden Fragen einen Diensteanbieter, der es 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 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).

65. Stimmen Sie der Aussage zu, dass Verbraucher, die auf Online-Marktplätzen einkaufen, in der gesamten EU darüber informiert werden sollten,

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
ob sie direkt beim Online-Marktplatz oder bei einer anderen Person einkaufen;	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ob der Vertragspartner angibt, ein Gewerbetreibender oder kein Gewerbetreibender zu sein;	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ob die EU-Verbraucherrechte für das Geschäft gelten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

66. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Klare und zwingende Aussagen zu diesen Themen sollten für Verkäufer nicht schwierig sein und sorgen für sinnvolle Transparenz für Verbraucher.

67. Was wären Ihrer Meinung nach die Vorteile für die Verbraucher, wenn ihnen derartige Informationen bei der Nutzung von Online-Marktplätzen zur Verfügung stehen würden?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Sie würden wissen, an wen sie sich bei einem Problem wenden können	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie würden wissen, wer für die Erfüllung des Vertrags verantwortlich ist.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie würden wissen, ob Verbraucherschutzvorschriften gelten, wenn ein Problem auftritt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Vertrauen der Verbraucher würde gesteigert.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebote könnten verglichen werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

69. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Entstehen Ihnen (oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) beim grenzüberschreitenden Handel aufgrund von unterschiedlichen nationalen Rechtsvorschriften für die Informationspflichten beim Handel auf Online-Marktplätzen Kosten für die Einhaltung der nachstehenden Pflichten?

	Ja, in erheblichem Umfang	Ja, in gewissem Umfang	Weiß nicht	Nicht zutreffend

Obligatorische Angabe, ob der Vertrag mit dem Online-Marktplatz oder mit Drittlieferanten geschlossen wird	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligatorische Angabe, ob ein Drittlieferant als Gewerbetreibender handelt oder nicht	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligatorische Angabe, ob die Verbraucherschutzvorschriften für die Verträge gelten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Pflichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

70. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Diese Kosten sollten sich in Grenzen halten.
--

71. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch sind die geschätzten Kosten, die Ihnen (oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) dadurch entstehen, dass Sie sich an diese unterschiedlichen nationalen Rechtsvorschriften anpassen müssen?

	Geschätzter Betrag oder prozentualer Anteil am Umsatz
Absolute Einmalkosten (in Euro)	
Einmalkosten als prozentualer Anteil am Umsatz	
Absolute laufende Kosten auf Jahresbasis (in Euro)	
Jährliche laufende Kosten als prozentualer Anteil am Umsatz	

73. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Stimmen Sie der Aussage zu, dass diese Kosten annehmbar sind?

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

75. **[Online-Marktplätze]** Falls eine neue EU-Vorschrift eingeführt würde, durch die Sie dazu verpflichtet würden, die Informationen, die Sie von Drittlieferanten zunächst über deren Status als „Gewerbetreibende“ bzw. als „Nichtgewerbetreibende“ verbindlich eingeholt haben, an Ihre Nutzer weiterzugeben und diese davon in Kenntnis zu setzen, dass die EU-Verbraucherschutzvorschriften nicht gelten, wenn der Lieferant nicht als Gewerbetreibender handelt: Wie hoch wären die geschätzten Kosten für die Einhaltung dieser Pflichten in Bezug auf Ihren Online-Marktplatz?

	Geschätzter Betrag oder prozentualer Anteil am Umsatz
Absolute Einmalkosten (in Euro)	
Einmalkosten als prozentualer Anteil am Umsatz	
Absolute laufende Kosten auf Jahresbasis (in Euro)	
Jährliche laufende Kosten als prozentualer Anteil am Umsatz	

77. **[Online-Marktplätze]** Wären die Kosten zur Erfüllung der in den vorstehenden Fragen dargelegten Informationspflichten Ihrer Meinung nach annehmbar?

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

79. Falls eine neue EU-Vorschrift eingeführt würde, die Online-Marktplätze verpflichtet, die Verbraucher darüber zu informieren, wer deren Vertragspartner ist und ob sie diesem

gegenüber über Verbraucherrechte verfügen: Wie sollten die Konsequenzen aussehen, wenn ein Online-Marktplatz diese Anforderungen nicht erfüllt?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Der Online-Marktplatz sollte alleine für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags haftbar gemacht werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Online-Marktplatz sollte gesamtschuldnerisch mit dem Drittlieferanten für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags haftbar gemacht werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Folgen der Verletzung dieser Informationspflicht sollten durch nationales Recht geregelt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Folgen der Verletzung dieser Informationspflicht sollten auf EU-Ebene geregelt werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

80. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie jegliche andere Lösung, die Sie für wichtig halten.

Wenn der Online-Marktplatz selbst haftet, wird dieser sich um die Regeltreue seiner Partner kümmern und dadurch effektiv zur Rechtsanwendung beitragen.

2.1.2 Kostenlose Online-Dienste

Mit „kostenlosen“ Online-Diensten sind in den folgenden Fragen Online-Dienstleistungen gemeint, für

die die Verbraucher keine Geldbeträge entrichten, sondern Daten zur Verfügung stellen (z.B. Cloud-Speicherung, IT-gestütztes Lernen, soziale Netzwerke, wenn die Verbraucher den Händlern gestatten, ihre Bilder zu nutzen).

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. 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 einen Geldbetrag entrichtet.

81. Sollten die Verbraucher Ihrer Meinung nach die untenstehenden Rechte haben, wenn sie „kostenlose“ Online-Dienste nutzen?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Recht auf vorvertragliche Information (z.B. über die Funktionalität und die Kompatibilität mit Hard- und Software)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14-tägiges Widerrufsrecht (Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Pflichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

82. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Diese Rechte sind nicht wirklich notwendig, Verbraucher sollten aber ein Recht haben, jederzeit zu kündigen.

83. Weshalb wäre es wichtig, dass Verbraucher bei „kostenlosen“ Online-Diensten über ein **Recht auf vorvertragliche Information** verfügen?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Um fairere Wettbewerbsbedingungen zwischen Händlern mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen (Dienste, die gegen die Entrichtung eines Geldbetrags zur Verfügung gestellt werden oder für die kein Geld bezahlt werden muss) zu schaffen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um die Verbraucher besser vor Diensten mit ähnlichen Funktionen zu schützen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um bessere Synergien zwischen dem EU-Verbraucherschutzrecht und den neuen EU-Bestimmungen für den Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

85. Weshalb wäre es wichtig, dass die Verbraucher eine **Möglichkeit zum Rücktritt von Verträgen** über „kostenlose“ Online-Dienste haben?

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

Um fairere Wettbewerbsbedingungen zwischen Händlern mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen (Dienste, die gegen die Entrichtung eines Geldbetrags zur Verfügung gestellt werden oder für die kein Geld bezahlt werden muss) zu schaffen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um die Verbraucher besser vor Diensten mit ähnlichen Funktionen zu schützen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um bessere Synergien zwischen dem EU-Verbraucherschutzrecht und den neuen EU-Bestimmungen für den Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

87. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Werden von Ihrem Unternehmen bzw. den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt „kostenlose“ Online-Dienste angeboten, für die die Verbraucher keine Geldbeträge entrichten, sondern Daten zur Verfügung stellen?

- Ja
- Nein

2.1.3 Modernisierung der Vorschriften für die Kommunikationsmittel zwischen Händlern und Verbrauchern

103. In der [Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#) werden Faxnummer und E-Mail-Adresse – sofern verfügbar – als Informationen aufgeführt, die gegenüber dem Verbraucher vor Vertragsabschluss angegeben werden müssen („vorvertragliche Informationspflicht“). Welche der folgenden Kommunikationsmittel sind für Sie angesichts des technischen Fortschritts für die Kommunikation mit Verbrauchern/Händlern am wichtigsten?

- E-Mail

- Fax
- Web-basiertes Kontaktformular
- Nutzerkonto bei sozialen Medien
- Sonstiges

2.2 Besserer Rechtsschutz für den Verbraucher

2.2.1 Individuelle Rechtsbehelfe/Abhilfemaßnahmen für Opfer unlauterer Geschäftspraktiken

„Rechtsbehelfe/Abhilfemaßnahmen“ sind 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 auf ein Marketing, das den Eindruck erweckt, das sein Produkt oder eine Dienstleistung positive oder gar keine Auswirkungen auf die Umwelt hat oder weniger umweltschädlich ist als Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenz.

Derzeit stehen Verbraucher, 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 erlittenen Schäden offen. Voneinander abweichende oder unwirksame nationale Vorschriften über Rechtsbehelfe/Abhilfemaßnahmen verursachen Händlern, die grenzüberschreitend tätig sind, Kosten und schaden den Verbrauchern durch das anhaltende Auftreten zahlreicher Verstöße auf nationaler und grenzüberschreitenden Kaufgeschäften, und somit zu einer geringeren Handelsfrequenz und einem niedrigeren Handelsvolumen, und zwar zum Nachteil von Verbrauchern und Händlern.

105. Wie oft erschweren es die unterschiedlichen nationalen Rechtsvorschriften Ihrer beruflichen Erfahrung nach Verbrauchern, die Opfer unlauterer Geschäftspraktiken geworden sind, einen Rechtsbehelf geltend zu machen?

- Häufig
- Manchmal
- Selten
- Nie
- Weiß nicht

106. Bitte erläutern Sie die Antwort.

Verbraucher haben an sich bereits eine hohe Hemmschwelle, um für ihre Verbraucherrechte zu kämpfen (Kosten-Nutzen-Ratio stimmt meist nicht). Wenn es um auslandsrechtliche Fragen geht, ist die Motivation nochmal kleiner, weil die Kosten (u.a. Informationskosten über ausländische Rechtsbehelfe) nochmal höher sind, der Nutzen aber nicht höher ist.

107. Stimmen Sie der Aussage zu, dass es ein EU-weites Verbraucherrecht geben sollte, das dem Verbraucher in solchen Fällen ermöglicht, vom Händler Abhilfemaßnahmen zu verlangen?

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

109. Wenn ein solches EU-weites Verbraucherrecht eingeführt wird, sollte es

- die Mitgliedstaaten dazu verpflichten, sicherzustellen, dass die Verbraucher Rechtsbehelfe geltend machen können, aber es der nationalen Ebene überlassen, die Art der Abhilfemaßnahmen festzulegen;
- festlegen, welche Arten von Abhilfemaßnahmen den Verbrauchern EU-weit zur Verfügung stehen sollten?
- Weiß nicht

110. Welche Arten von EU-weiten Rechtsbehelfen sollten für den Fall, dass ein Verbraucher Opfer einer unfairen Geschäftspraktik geworden ist, eingeführt werden? (Mehrfachantworten sind möglich.)

- Das Recht, den Vertrag zu kündigen und eine Rückerstattung des entrichteten Kaufpreises zu erhalten
- Das Recht, einen Preisnachlass zu erhalten
- Das Recht, eine Entschädigung für den erlittenen Schaden zu erhalten
- Sonstiges

111. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Am besten wäre eine Wahlmöglichkeit, sodass der Verbraucher das geeignetste Mittel herausfinden kann. Eine Rückerstattung ist wohl einfacher durchsetzbar als Schadensersatzansprüche und eine entsprechende Pflicht zur Substantiierung des Schadens.

112. Stimmen Sie der Aussage zu, dass die Einführung eines EU-weiten Rechts auf individuelle Abhilfemaßnahmen für Opfer unfairer Geschäftspraktiken zum Beispiel die nachstehenden Vorteile mit sich bringen würde?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Bessere Einhaltung der Verbraucherschutzvorschriften durch die Unternehmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fairere Wettbewerbsbedingungen zum Vorteil der Händler, die sich an die Vorschriften halten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steigerung des Verbrauchervertrauens	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Vorteile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

113. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und beschreiben Sie etwaige sonstige Vorteile, die Sie für wichtig erachten.

Für Verbraucher ist es wichtig, zu sehen, dass EU-Verbraucherschutz praxistauglich ist, also durchgesetzt werden kann und nicht mangels angemessener Rechtsschutzmöglichkeiten faktisch ins Leere läuft.

114. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Entstehen Ihnen (oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) beim grenzüberschreitenden Handel Kosten, weil Sie sich beim grenzüberschreitenden Handel an die derzeit geltenden unterschiedlichen nationalen Rechtsvorschriften über Abhilfemaßnahmen anpassen müssen?

- In erheblichem Umfang
- In gewissem Umfang
- Nicht zutreffend
- Weiß nicht

116. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch sind die geschätzten Kosten, die Ihnen (oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) dadurch entstehen, dass Sie sich beim grenzüberschreitenden Handel an die derzeit geltenden unterschiedlichen nationalen Rechtsvorschriften über Abhilfemaßnahmen anpassen müssen?

	Geschätzter Betrag oder prozentualer Anteil am Umsatz
Absolute Kosten pro Jahr (in Euro)	
Jährliche Kosten als prozentualer Anteil des Umsatzes im grenzüberschreitenden Handel	
Sonstiges	

118. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Stimmen Sie der Aussage zu, dass diese Kosten annehmbar sind?

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

120. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Sind diese Kosten ein Grund dafür, dass Sie (oder die Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) keine Produkte/Dienstleistungen in andere Mitgliedstaaten verkaufen?

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

121. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Würde die Einführung eines EU-weiten Rechts auf individuelle Abhilfemaßnahmen für Opfer unfairer Geschäftspraktiken Auswirkungen auf die Kosten Ihres Unternehmens oder der Unternehmen, die Ihr Verband vertritt, haben?

- Ja, die Kosten würden steigen.
- Ja, die Kosten würden sinken.
- Nein, das hätte keine Auswirkungen

Weiß nicht

127. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Stimmen Sie der Aussage zu, dass die geschätzten Kosten für die Vorschrifteneinhaltung im Fall der Einführung eines EU-weiten Rechts auf individuelle Abhilfemaßnahmen für Opfer unfairer Geschäftspraktiken annehmbar wären?

Stimme voll und ganz zu

Stimme eher zu

Bin eher anderer Meinung

Stimme überhaupt nicht zu

Weiß nicht

128. **[Stellen zur Durchsetzung von Verbraucherrechten, Ministerien, Justizbehörden]** Würden die Kosten, die nationalen Behörden und Gerichten im Fall der Einführung eines EU-weiten Rechts auf individuelle Abhilfemaßnahmen für Opfer unfairer Geschäftspraktiken für die administrative und gerichtliche Rechtsdurchsetzung entstehen, Ihrer Ansicht nach steigen?

In erheblichem Umfang

In gewissem Umfang

Überhaupt nicht

Weiß nicht

2.2.2 Verschärfung der Sanktionen für Verstöße gegen Verbraucherschutzvorschriften

Der Ausdruck „Sanktionen“ bezieht sich auf Strafen, die bei Verstößen gegen Verbraucherschutzvorschriften verhängt werden oder zu verhängen sind.

Der Begriff „Geldstrafe“ bezeichnet die Ahndung eines Verstoßes durch die Auferlegung einer Geldzahlung.

Die Kommission hat bereits Maßnahmen zur Verbesserung der Durchsetzung der EU-Verbraucherschutzvorschriften ergriffen, vor allem durch ihren [Vorschlag aus dem Jahr 2016 zur Überarbeitung der Verordnung über die Zusammenarbeit im Bereich des Verbraucherschutzes](#), wonach die Befugnisse der nationalen Behörden, die für die Durchsetzung von Verbraucherschutzgesetzen zuständig sind, erweitert und die Zusammenarbeit dieser Behörden bei grenzüberschreitenden Verstößen, insbesondere bei EU-weiten Zuwiderhandlungen, verbessert werden sollen. Allerdings werden Händler, die gegen die Verbraucherschutzvorschriften verstoßen, in den verschiedenen EU-Mitgliedstaaten durch äußerst unterschiedliche Sanktionen belangt. Diese nationalen Sanktionen sind nicht immer angemessen, wirksam und abschreckend genug, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten. So können Sanktionen im Vergleich mit dem Umfang

der Geschäftstätigkeit des Händlers zu schwach oder zu streng und deshalb nicht angemessen sein. Es kann auch vorkommen, dass Sanktionen angesichts der Schwere des Verstoßes oder der Erträge, die durch die Zuwiderhandlungen erzielt wurden, zu milde und deshalb weder wirksam noch abschreckend sind. Insbesondere hat es den Anschein, dass die Höchstsätze der Geldstrafen sehr niedrig sind, wenn man sie beispielsweise mit den [EU-Vorschriften für den Schutz personenbezogener Daten](#) vergleicht, die in Kürze verabschiedet werden, oder den [Geldstrafen, die von der Europäischen Kommission für Verstöße gegen das EU-Wettbewerbsrecht verhängt werden können](#), obwohl Verstöße gegen das EU-Verbraucherrecht dem gesamten Wirtschaftswachstum im Wege stehen, da sie das Verbrauchervertrauen sowohl in den virtuellen Handel als auch in den stationären Handel untergraben.

130. Stimmen Sie der Aussage zu, dass die folgenden Maßnahmen für Verstöße gegen die EU-Verbraucherschutzvorschriften in das Unionsrecht eingeführt werden sollten?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Geldstrafen sollten in allen Mitgliedstaaten als Sanktionen bei Verstößen gegen das Verbraucherrecht zur Verfügung stehen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Verhängung einer Geldstrafe sollten die Gerichte und Behörden stets berücksichtigen, dass die Verbraucher nicht nur in einem Mitgliedstaat durch die Zuwiderhandlung geschädigt wurden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Es sollte in allen Mitgliedstaaten einheitliche Kriterien für die Auferlegung von Geldstrafen geben, beispielsweise den vorsätzlichen Charakter oder die Wiederholung des Gesetzesverstoßes, die Art der beeinträchtigten Verbraucherrechte, die Anzahl der geschädigten Verbraucher, die Art und Höhe des Schadens, den die Verbraucher erlitten haben, usw.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Es sollte in allen Mitgliedstaaten einen einheitlichen Höchstsatz für Geldstrafen geben, z.B. einen einheitlichen absoluten Betrag oder einen einheitlichen prozentualen Anteil des Umsatzes des Händlers.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>In allen Mitgliedstaaten sollte ein Teil der Einnahmen aus Geldstrafen zur Förderung des Verbraucherschutzes verwendet werden, insbesondere zur Finanzierung von Verbraucherverbänden.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Sonstige Maßnahmen</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

132. Stimmen Sie der Aussage zu, dass die folgenden Maßnahmen durch das Unionsrecht eingeführt werden sollten?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Der Höchstsatz für Geldstrafen sollte als absoluter Betrag wiedergegeben werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Höchstsatz für Geldstrafen sollte als prozentualer Anteil des Umsatzes des Händlers wiedergegeben werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Höchstsatz für Geldstrafen sollte als absoluter Betrag oder als prozentualer Anteil des Umsatzes des Händlers wiedergegeben werden, je nachdem, welcher Betrag höher ist (z.B. bis zu 100 000 EUR oder x Prozent des Umsatzes, je nachdem, welcher Betrag höher ist).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Höchstsatz für Geldstrafen sollte als das Vielfache des Betrags der Erträge bzw. Verluste, die durch den Verstoß erzielt bzw. vermieden wurden, wiedergegeben werden (z.B. der doppelte Betrag dieser Erträge oder Verluste), sofern diese ermittelt werden können.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Maßnahmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

133. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und nennen Sie etwaige sonstige Maßnahmen, die Sie

Das Ganze muss einen Abschreckungseffekt haben, sonst wird es ignoriert werden, ähnlich wie beim Datenschutz.

vorschlagen möchten.

134. Auf welche Weise könnte der Höchstsatz von Geldstrafen als prozentualer Anteil des Händlerumsatzes am besten ermittelt werden?

- Als prozentualer Anteil des Gesamtumsatzes, den der Händler im vorausgegangenen Geschäftsjahr weltweit erzielt hat
- Als prozentualer Anteil des Gesamtumsatzes, den der Händler im vorausgegangenen Geschäftsjahr in der EU erzielt hat
- Als prozentualer Anteil des Gesamtumsatzes, den der Händler im vorausgegangenen Geschäftsjahr in dem Mitgliedstaat erzielt hat, in dem die Zuwiderhandlung begangen wurde
- auf sonstige Weise

135. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort und nennen Sie etwaige sonstige Möglichkeiten, die Sie vorschlagen möchten.

Das ist die beste Abschreckungsalternative.

136. Auf welche Weise könnte der Höchstsatz von Geldstrafen als prozentualer Anteil des Händlerumsatzes am besten ermittelt werden?

- Anhand des Gesamtumsatzes des Unternehmens (auf allen Produktmärkten)
- Anhand des Umsatzes, den das Unternehmen auf dem spezifischen Markt erzielt hat, der von dem Verstoß gegen das Verbraucherrecht betroffen ist
- auf sonstige Weise

138. Stimmen Sie der Aussage zu, dass die Verschärfung der Sanktionen auf EU-Ebene z.B. die nachstehenden Vorteile mit sich bringen würde?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Bessere Einhaltung der Verbraucherschutzvorschriften durch die Unternehmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fairere Wettbewerbsbedingungen zum Vorteil der Händler, die sich an die Vorschriften halten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steigerung des Verbrauchervertrauens	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirksamere Durchsetzung der Verbraucherschutzvorschriften	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bessere Abschreckung durch die EU-Verbraucherschutzvorschriften	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Vorteile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

140. Welche Auswirkungen hätte es Ihrer Meinung nach auf die Gesamtkosten der administrativen und gerichtlichen Rechtsdurchsetzung, wenn in der EU einheitliche Regeln für die Ahndung von Verstößen gegen das EU-Verbraucherrecht eingeführt würden?

- Dies hätte keine Auswirkungen auf die Durchsetzungskosten.
- Kostenanstieg
- Kostenrückgang
- Weiß nicht

2.3 Vereinfachung der Vorschriften

2.3.1 Vereinfachung der Vorschriften über das Widerrufsrecht

Bei der [Evaluierung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#) haben einige Firmen, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU), von konkreten Belastungen durch die Einhaltung des 14-tägigen Widerrufsrechts berichtet (der „Bedenkzeit“, innerhalb der der Verbraucher den Auftrag stornieren und die Ware zurückgeben darf). Insbesondere haben einige Unternehmen Kritik an der Bestimmung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher geübt, die besagt, dass der Händler zur Rückerstattung des Kaufpreises verpflichtet ist, sobald der Verbraucher einen Nachweis dafür vorlegt, dass er die Ware zurückgesendet hat. Deshalb kann sich der Händler zur Rückerstattung des Kaufpreises gezwungen sehen, bevor er feststellen kann, ob die Ware mehr als unbedingt notwendig benutzt und ihr Wert dadurch verringert wurde.

148. Sind Sie der Auffassung, dass Händlern aufgrund der nachstehenden, mit dem Widerrufsrecht verbundenen Pflichten ein unnötiger und/oder unverhältnismäßiger Aufwand entsteht?

	Ja, in erheblichem Umfang	Ja, in gewissem Umfang	Überhaupt nicht	Weiß nicht
Rücknahmepflicht für online erworbene Ware, die der Kunde mehr benutzt hat als er es im stationären Handel hätte tun können (weshalb sich der Händler gezwungen sieht, den Wertverlust der benutzten Ware zu ermitteln, damit er diese als Second-Hand-Produkt verkaufen bzw. als Abfall entsorgen kann)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflicht zur Rückerstattung des Kaufpreises bei Vorlage eines Rücksendungsnachweises ohne Möglichkeit zur Überprüfung der zurückgesandten Ware	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

150. Wie wichtig sind die folgenden, auf das 14-tägige Widerrufsrecht bezogenen Verbraucherrechte?

	Sehr wichtig	Ziemlich wichtig	Eher unwichtig	Gar nicht wichtig	Weiß nicht

Recht des Verbrauchers auf Widerruf eines Online-Einkaufs und auf Rückgabe der Ware, auch wenn er diese mehr benutzt hat, als er es im stationären Handel hätte tun können (wodurch der Händler zur Rücknahme der gebrauchten Ware und zur Berechnung des Wertverlusts gezwungen wird)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recht des Verbrauchers auf Rückerstattung des Kaufpreises bei Vorlage eines Rücksendungsnachweises und bevor der Händler die Möglichkeit zur Überprüfung der zurückgesandten Ware hat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Probleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

152. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Sehen sich Händler mit den folgenden Problemen konfrontiert, wenn Verbraucher Waren zurücksenden, die sie mehr benutzt haben, als sie es im stationären Handel hätten tun können?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
Schwierigkeiten bei der Ermittlung des „Wertverlustes“ der zurückgesandten Ware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktische Schwierigkeiten bei der Wiedererlangung des Wertverlustes der zurückgesandten Ware vom Verbraucher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aus Sicht der Kundenbeziehung ist es schwierig, einen Ausgleich für den Wertverlust zu verlangen	<input type="checkbox"/>				
Probleme beim Wiederverkauf der zurückgesandten Ware, die einen Wertverlust erlitten hat, als Second-Hand-Ware	<input type="checkbox"/>				
Kosten für die Entsorgung der zurückgesandten Ware als Abfall	<input type="checkbox"/>				
Sonstige Rechte	<input type="checkbox"/>				

154. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch war der prozentuale Anteil der mehr als zulässig benutzten Waren an der Gesamtanzahl der Waren, die an Ihr Unternehmen (oder an die Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) infolge des Widerrufs des Kaufvertrags durch den Verbraucher im vergangenen Jahr zurückgesendet wurden?

%

156. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch ist der prozentuale Anteil der zurückgesandten Ware, für die der vollständige Kaufpreis zurückerstattet werden musste, obwohl für diese Ware kein Eingang verbucht oder nach dem Eingang der zurückgesandten Ware festgestellt wurde, dass die Ware in unzulässigem Ausmaß benutzt wurde, an der Gesamtanzahl der Waren, die an Ihr Unternehmen (oder an die Unternehmen, die Ihr Verband vertritt) infolge des Widerrufs des Kaufvertrags durch den Verbraucher im vergangenen Jahr zurückgesendet wurden?

%

158. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch sind die geschätzten Verluste durch zurückgesandte Ware, die in unzulässigem Ausmaß benutzt wurde?

	Betrag oder Prozentsatz
Absolute Verluste pro Jahr (in Euro)	
Jährliche Verluste als prozentualer Anteil am Umsatz	

Sonstige	

160. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch sind die geschätzten Verluste durch zurückgesandte Ware, für die der vollständige Kaufpreis zurückerstattet werden musste, obwohl für sie nie ein Eingang verbucht oder nach dem Eingang der zurückgesandten Ware festgestellt wurde, dass diese in unzulässigem Ausmaß benutzt wurde?

	Betrag oder Prozentsatz
Absolute Verluste auf Jahresbasis (in Euro)	
Jährliche Verluste als prozentualer Anteil am Umsatz	
Sonstiges	

2.3.2 Vereinfachung der Informationspflicht

Im Rahmen des Fitness Checks wurde untersucht, ob einige Informationspflichten, die nach der [Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken](#) in der Werbephase zu erfüllen sind, angesichts der Tatsache, dass die Händler gemäß der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher verpflichtet sind, dieselben Angaben zusammen mit ausführlicheren Informationen in der nachfolgenden vorvertraglichen Phase zur Verfügung zu stellen, aufgehoben werden könnten. Die [Ergebnisse des Fitness Checks](#) haben gezeigt, dass die geltende Bestimmung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, wonach Angaben zur geografischen Adresse des Händlers und zu seinem Beschwerdemanagement zu leisten sind, unter Umständen nicht sachdienlich ist.

162. Derzeit muss der Händler dem Verbraucher in der Werbephase und im Stadium vor der tatsächlichen Tätigkeit des Einkaufs die unten angeführten Informationen zur Verfügung stellen. Stimmen Sie der Aussage zu, dass die nachstehenden Informationen bereits in der Werbephase notwendig sind, obwohl der Verbraucher diese Informationen auch zu einem späteren Zeitpunkt erhält?

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Bin eher anderer Meinung	Stimme überhaupt nicht zu	Weiß nicht
geografische Adresse des Händlers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informationen über das Beschwerdemanagement des Händlers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

164. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Würde die Aufhebung der Pflicht zur Angabe der geografischen Adresse und von Informationen über das Beschwerdemanagement des Händlers in der Werbephase für Ihr Unternehmen oder die Unternehmen, die Ihr Verband vertritt, zu Kosteneinsparungen führen?

- In erheblichem Umfang
- In gewissem Umfang
- Überhaupt nicht
- Weiß nicht

166. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch wären die geschätzten Kosteneinsparungen, die durch derartige Erleichterungen erzielt würden?

	Geschätzter Betrag oder prozentualer Anteil am Umsatz
Absolute jährliche Kosteneinsparungen (in Euro)	
Jährliche Kosteneinsparungen als prozentualer Anteil am Umsatz	
Sonstige Rechte	

2.4 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.

168. Ist es Ihrer privaten oder beruflichen Erfahrung nach aufgrund von nationalen Verboten von Haustürverkäufen oder anderen außerhalb der Geschäftsräume des Händlers stattfindenden Verkaufsveranstaltungen oder von nationalen Einschränkungen bezüglich dieser Vertriebswege schwierig, grenzüberschreitende Einkäufe zu tätigen oder grenzüberschreitenden Handel zu treiben?

- Sehr häufig
- Häufig
- Manchmal
- Nie
- Weiß nicht

170. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Entstehen Ihrem Unternehmen oder den Unternehmen, die Ihr Verband vertritt, aufgrund nationaler Verbote von Haustürverkäufen oder anderen außerhalb der Geschäftsräume des Händlers stattfindenden Verkaufsveranstaltungen oder aufgrund nationaler Einschränkungen bezüglich dieser Vertriebswege Kosten für die Vorschrifteneinhaltung oder finanzielle Verluste?

- In erheblichem Umfang
- In gewissem Umfang
- Überhaupt nicht
- Weiß nicht

172. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Wie hoch sind die geschätzten Kosten oder finanziellen Verluste, die Ihnen aufgrund nationaler Verbote von Haustürverkäufen oder anderen außerhalb der Geschäftsräume des Händlers stattfindenden Verkaufsveranstaltungen oder aufgrund von nationalen Einschränkungen bezüglich dieser Vertriebswege entstehen?

	Geschätzter Betrag oder prozentualer Anteil am Umsatz
Absolute Kosten pro Jahr (in Euro)	
Jährliche Kosten als prozentualer Anteil des Umsatzes im grenzüberschreitenden Handel	

Sonstiges	

174. **[Unternehmen, Wirtschaftsverbände]** Halten Sie diese Kosten für annehmbar?

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