



Transparenzregister-Nr. der EuBV: 33192023937-30

Brüssel, 04. Oktober 2017

EuBV-Stellungnahme zur Konsultation der Europäischen Kommission zur Überprüfung von Verbraucherrechtvorschriften

Die Europäische Bausparkassenvereinigung (EuBV) ist ein Zusammenschluss von Kreditinstituten und Einrichtungen, die die Finanzierung von Wohneigentum fördern und unterstützen. Sie verfolgt den Zweck, in einem politisch und wirtschaftlich zusammenwachsenden Europa den Gedanken des Erwerbs von Wohneigentum zu fördern. Zu den einzelnen Themenbereichen der Konsultation möchten wir wie folgt Stellung beziehen.

Zu 1.1.1. und 2.1.1 Online-Plattformen (Fragen 25 – 30, 65 – 80)

Zu den Überlegungen der Kommission, die Transparenz von Transaktionen, die über Online-Plattformen abgeschlossen werden, aus Sicht der Verbraucher zu verbessern, ist Folgendes anzumerken:

Nach Einschätzung der Europäischen Bausparkassenvereinigung wäre im Bereich der Online-Plattformen zum Teil mehr Transparenz für den Verbraucher wünschenswert. Dies betrifft zum einen die Angabe der für den Verbraucher anfallenden Kosten und etwaiger Vermittlungskosten, zum anderen generell eine bessere Transparenz für die Verbraucher darüber, inwieweit es sich hier - insbesondere bei den Vergleichsplattformen - um Geschäftsmodelle mit entsprechenden Provisionsvereinbarungen handelt. Mehr Transparenz für den Verbraucher sollte schließlich auch hinsichtlich der Eigentümerstrukturen von Online-Plattformen gewährleistet werden, um insbesondere bei den Vermittlungsplattformen den Eindruck der (vermeintlichen) Unabhängigkeit zu vermeiden.

Im Übrigen bedarf es aus Sicht der Europäischen Bausparkassenvereinigung keiner zusätzlichen Informationspflichten speziell für Betreiber von Online-Plattformen. Durch die Etablierung dieser Plattformen im Markt ist den Verbrauchern allgemein bewusst, dass nicht der Betreiber der Plattform, sondern der dem jeweiligen Angebot zugeordnete Händler Vertragspartner des Verbrauchers im Rahmen der Online-Transaktion werden soll. Dem Kunden ist daher bewusst, dass er produktbezogene Ansprüche (z. B. bei Produktfehlern) an den Produktgeber, hingegen etwaige vermittlungsbezogene (z. B. bei Vermittlungsfehlern) an den Vermittler/Plattformbetreiber, zu richten hat.

Die Widerrufbarkeit von Verträgen, die online abgeschlossen werden, dürfte den Verbrauchern allgemein bekannt sein. Dies gilt auch, wenn nach Mitteilung des Händlerbunds, des nach eigenen Angaben größten Onlinehandelsverbands Europas, „viele Online-Händler“ die bereits seit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie am 13.6.2014 geltenden gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht bisher noch nicht einhalten. Gerade bei Transaktionen über Online-Plattformen ist regelmäßig gewährleistet, dass der Verbraucher auf das Bestehen eines Widerrufsrechts hingewiesen wird. Größere Online-Plattformen räumen den Verbrauchern vorsorglich

ein Widerrufsrecht ein, das gegenüber dem Betreiber der Plattform erklärt werden kann und über das der Verbraucher nach jeder Bestellung ausdrücklich belehrt wird.

Die Einführung einer Haftung von Online-Plattformen für Vertragsverstöße einzelner Händler wird nicht befürwortet. Aus Sicht des Verbraucherschutzes genügt es bei Transaktionen über Online-Plattformen, dass dem Verbraucher der jeweilige Händler als einziger Schuldner vertraglicher Ansprüche zur Verfügung gestellt wird. Es gibt keinen Grund, den Verbraucher im Falle von Vertragsverletzungen des Händlers durch die Zurverfügungstellung eines zusätzlichen bzw. eines anderen Schuldners bei Transaktionen über Online-Plattformen besser zu stellen als er gegenüber einer Transaktion im stationären Handel bzw. gegenüber dem Online-Kauf direkt von dem Händler stehen würde. Im Übrigen könnte die Einführung einer Haftung des Betreibers von Online-Plattformen für Vertragsverstöße einzelner Händler dazu führen, dass die Nutzung der Plattformen sich für alle Verbraucher verteuert und damit insgesamt unattraktiver wird.

Zu 1.1.2 und 2.1.2 Kostenlose Online-Dienste (Fragen 31 - 43; 81- 102)

Soweit die Kommission überlegt, Regelungen für kostenlose Online-Dienste einzuführen, im Rahmen derer der Verbraucher einem Unternehmer seine Daten zur Verfügung stellt, ist in diesem Fall ein gesetzliches Widerrufsrecht aus Sicht der Europäischen Bausparkassenvereinigung nicht zum Schutze der Verbraucher erforderlich.

Nach Einschätzung der EuBV wäre jedoch auch in diesem Bereich zum Teil mehr Transparenz für den Verbraucher wünschenswert. Dies betrifft insbesondere Angaben hinsichtlich der Eigentümerstrukturen von Anbietern kostenloser Online-Dienste, damit der Verbraucher insbesondere bei kostenlosen Beratungsprogrammen ggf. bestehende Verflechtungen und Abhängigkeiten der Anbieter besser beurteilen kann.

Zu 1.2.1 und 2.2.1 Verbesserung der Rechte der Verbraucher bei unlauteren Geschäftspraktiken (Fragen 44 - 49, 105 - 129)

Die Europäische Bausparkassenvereinigung lehnt den Vorschlag der Kommission ab, die Mitgliedstaaten durch eine Anpassung der Richtlinie 2005/29/EG dazu zu verpflichten, künftig auch einzelnen Verbrauchern bei unlauteren Geschäftspraktiken von Unternehmen, insbesondere bei irreführender Werbung, individuelle Rechte gegen die Unternehmen einzuräumen.

Im Falle von möglicherweise unlauteren Geschäftspraktiken der Unternehmen steht beispielsweise insbesondere den Verbraucherschutzverbänden eine Klagebefugnis zu. Hierdurch wird im Interesse der Verbraucher die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben durch Unternehmen effizienter gewährleistet als im Falle von Klagen einzelner Verbraucher. Sobald Verbraucherschutzorganisationen aufgrund eigener Recherchen oder aufgrund von Kundenbeschwerden von potentiell unlauteren Geschäftspraktiken von Unternehmen erfahren, informieren sie die Verbraucher hierüber über die Medien und beraten über mögliche Rechtsbehelfe gegen die Unternehmen. Zudem können Verbraucherorganisationen schon heute gerichtlich durchsetzen, dass Rechtsverstöße von Unternehmen für die Zukunft zu unterlassen sind und bereits erfolgte Rechtsverstöße gegenüber allen Verbrauchern rückgängig gemacht werden. Auf diese Weise können alle Verbraucher von Klagen der Verbraucherschutzorganisationen und den so von gegen Unternehmen erstrittenen gerichtlichen Entscheidungen profitieren.

Da durch das bewährte System der Verbraucherschutzorganisationen eine effiziente Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben durch die Unternehmen und eine Beseitigung von Verstößen zu Gunsten aller Verbraucher erreicht wird, ist eine individuelle Klagebefugnis der Verbraucher nicht zur effektiven Durchsetzung der Richtlinie 2005/29/EG erforderlich. Zudem wäre im Falle der Klagebefugnis einzelner Verbraucher die Einlegung einer Vielzahl von Klagen wegen angeblicher unlauterer Geschäftspraktiken zu erwarten, was hohe finanzielle Aufwände für die Unternehmen und für Verbraucher und Unternehmen das Risiko widersprüchlicher Entscheidungen der Gerichte zur Folge hätte.

Zu 1.2.2 und 2.2.2 Von Behörden oder Gerichten verhängten Geldstrafen gegen Unternehmen, die gegen Verbraucherrechte verstoßen (Fragen 50 – 55, 130 – 147),

Eine Einführung bzw. Verschärfung von möglichen Geldstrafen gegen Unternehmen, die gegen Verbraucherrechte verstoßen, ist zur effektiven Durchsetzung der Verbraucherrechte nicht erforderlich und würde die Unternehmen unnötig und in erheblicher Weise belasten.

Bereits heute sind nach deutschem Recht im Falle einer Verletzung von Verbraucherrechten nebeneinander umfassende lauterkeitsrechtliche und vertragliche Sanktionen vorgesehen. So können Verbraucherschutzverbände in bestimmten Fällen durch gerichtliches Urteil eine Gewinnabschöpfung gegen Unternehmen durchsetzen, die vorsätzlich gegen bestimmte gesetzliche Vorgaben verstoßen haben.

Daneben stehen dem einzelnen Verbraucher umfangreiche individuelle vertragsrechtliche Rechtsbehelfe zu. Insbesondere können Verbraucher im Falle einer vorvertraglichen oder vertraglichen Pflichtverletzung den Ersatz des ihnen entstandenen Schadens verlangen.

Zu 2.1.3 Überprüfung der Verbraucherregeln in Bezug auf relevante Kommunikationsmittel Fragen 103-104)

Aus Sicht der Europäische Bausparkassenvereinigung sollten für die Verbraucher breit gefächerte, friktionsfreie Zugangswege zu den Unternehmen ermöglicht werden. Als allgemeiner Kontaktstandard werden hier die postalische und die telefonische Erreichbarkeit sowie die Erreichbarkeit über E-Mail- und internetbasierte Kontaktformulare angesehen. Dies wird von den Mitgliedern der EuBV bereits heute umfassend gewährleistet.

Eine Kommunikation zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher per Fax steht demgegenüber in der heutigen Praxis deutlich im Hintergrund. Aus diesem Grunde sollte bei einer Überarbeitung der Richtlinie künftig auf die zwingende vorvertragliche Angabe der Fax-Nummer verzichtet werden.

Die zwingende Angabe und Nutzung eines Social-Media-Accounts als relevantem Kontaktstandard wird von den Mitgliedern der EuBV abgelehnt, da dies für den Verbraucher einen zusätzlichen Aufwand bedeutet und diese Kommunikationsform von vielen Verbrauchern heute bewusst nicht genutzt und nicht gewünscht wird.

Zu 2.3.2 Beschränkung der Angaben in der Werbung (Fragen 162 – 167)

Der von der Kommission vorgeschlagene Verzicht auf verpflichtende Angaben zur Anschrift des Unternehmers und zum Umgang mit Beschwerden im Rahmen der allgemeinen Anforderungen an die Werbung wird von der EuBV begrüßt. Da dieselben bzw. vertiefte Informationen im Rahmen der vorvertraglichen Informationen zu erteilen sind, werden diese Angaben aus Sicht der Verbraucher nicht zusätzlich im Rahmen der Werbung benötigt. Ein Verzicht hierauf würde zudem durch eine Reduzierung der erforderlichen Angaben die für den Verbraucher wesentlicheren Angaben im Rahmen der Werbung transparenter erscheinen lassen.

Zudem dürfte es auch stets im Interesse des werbenden Unternehmens liegen, die Werbebotschaft in jedem Fall in eindeutiger Weise mit dem Unternehmen zu verknüpfen. Denn Ziel einer Werbung ist es schließlich, den Verbraucher zu einem Vertragsabschluss mit dem Unternehmen zu bewegen; dies kann nur geschehen, wenn der Verbraucher die Werbung eindeutig mit dem Unternehmen verbindet.

Mit freundlichen Grüßen



Andreas J. Zehnder
Geschäftsführender Direktor
Europäische Bausparkassenvereinigung