



**RAT DER
EUROPÄISCHEN UNION**

**Brüssel, den 10. Dezember 2010 (16.12)
(OR. en)**

16933/10

**Interinstitutionelles Dossier:
2008/0196 (COD)**

**CONSOM 112
JUSTCIV 212
CODEC 1379**

A-PUNKT-VERMERK

des Generalsekretariats des Rates
für den Rat

Nr. Kommissionsvorschlag: 14183/08 CONSOM 140 JUSTCIV 220 CODEC 1315

Betr.: Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über
Rechte der Verbraucher
– *Allgemeine Ausrichtung*

I. EINLEITUNG

1. Die Kommission hat dem Europäischen Parlament und dem Rat ihren Vorschlag¹, der sich auf Artikel 95 des EG-Vertrags (nunmehr Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union) stützt, am 13. Oktober 2008 vorgelegt.
2. Der Rat hat am 8. November 2008 beschlossen, den Wirtschafts- und Sozialausschuss anzuhören, der am 16. Juli 2009 seine Stellungnahme² zu dem Dossier abgegeben hat (Berichterstatter war Herr Bernardo Hernández Bataller (ES/Gruppe III)).

¹ Dok. 14183/08 (KOM(2008) 614 endg. – 2008/0196 (COD)).

² ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 54.

3. Der Ausschuss der Regionen hat auf seiner Tagung vom 21. und 22. April 2009 einen eigenen Initiativbericht³ angenommen (Berichterstatter war Herr Wolfgang G. Gibowski (DE/EVP)).
4. Das Europäische Parlament wird seine Stellungnahme in erster Lesung voraussichtlich auf der Plenartagung im März 2011 annehmen.

II. ARBEITEN IN DEN RATSGREMIEN

5. Der Vorschlag wurde unter dem französischen, dem tschechischen, dem schwedischen, dem spanischen und dem belgischen Vorsitz geprüft. Ein Sachstandsbericht wurde dem Rat (Wettbewerbsfähigkeit) im Mai 2009 vorgelegt, und es fanden zwei Orientierungsaussprachen auf den Tagungen des Rates (Wettbewerbsfähigkeit) vom Dezember 2009 und vom Mai 2010 statt.
6. Im Anschluss an die Tagung des AStV vom 8. Dezember 2010 wurde der in der Anlage wiedergegebene Kompromisstext des Vorsitzes von einer qualifizierten Mehrheit unterstützt.

MT, ES und SK bekundeten ihre Ablehnung des Texts und DE erhielt einen Prüfungsvorbehalt aufrecht. Erklärungen der Delegationen für das Ratsprotokoll sind in Addendum 1 zu diesem Vermerk wiedergegeben.

III. FAZIT

7. Der Rat wird ersucht,
 - mit qualifizierter Mehrheit Einigung über eine allgemeine Ausrichtung zu dem Vorschlag für eine Richtlinie in der in der Anlage wiedergegebenen Fassung zu erzielen;
 - die im Addendum zu diesem Vermerk enthaltenen Erklärungen der Delegationen in sein Protokoll aufzunehmen;
 - den Vorsitz zu beauftragen, Verhandlungen mit dem Europäischen Parlament zu führen, damit eine Einigung in erster Lesung erzielt werden kann.

³ ABl. C 200 vom 25.8.2009, S. 76.

Vorschlag für eine
RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES
über Rechte der Verbraucher bei Fernabsatzverträgen
und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –
gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf
Artikel 114,
auf Vorschlag der Kommission⁴,
nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses⁵,
gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,
in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) In der Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen⁶ und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz⁷ sind eine Reihe von vertraglichen Rechten der Verbraucher verankert.
- (2) Diese Richtlinien wurden ausgehend von den bisherigen Erfahrungen im Hinblick darauf überprüft, ob die geltenden Rechtsvorschriften durch Beseitigung von Unstimmigkeiten und Regelungslücken vereinfacht und aktualisiert werden können. Diese Überprüfung hat ergeben, dass es sinnvoll ist, die beiden genannten Richtlinien durch eine einzige Richtlinie zu ersetzen. Dementsprechend sollten in dieser Richtlinie Standardvorschriften für die gemeinsamen Aspekte festgelegt werden; ferner sollte der den älteren Richtlinien zugrunde liegende Mindestharmonisierungsansatz, der es den Mitgliedstaaten erlaubte, strengere innerstaatliche Rechtsvorschriften beizubehalten oder einzuführen, aufgegeben werden.

⁴ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

⁵ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

⁶ ABl. L 372 vom 31.12.1985, S. 31.

⁷ ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19. Zuletzt geändert durch die Richtlinie 2007/64/EG (AbL. L 319 vom 5.12.2007, S. 1).

- (3) Artikel 169 Absatz 1 und Absatz 2 Buchstabe a des Vertrags sieht vor, dass die Union durch Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 erlässt, einen Beitrag zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus leistet.
- (4) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 des Vertrags umfasst der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen sowie die Niederlassungsfreiheit gewährleistet sind. Die Harmonisierung bestimmter Aspekte von im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verbraucherverträgen ist unabdingbar, wenn ein echter Binnenmarkt für Verbraucher gefördert werden soll, in dem ein möglichst ausgewogenes Verhältnis zwischen einem hohen Verbraucherschutzniveau und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen bei gleichzeitiger Wahrung des Subsidiaritätsprinzips gewährleistet ist.
- (5) Das grenzüberschreitende Potenzial des Versandhandels, das zu den wichtigsten greifbaren Ergebnissen des Binnenmarkts gehören sollte, wird von den Verbrauchern nicht in vollem Umfang ausgeschöpft. Im Vergleich zu dem erheblichen Wachstum, das in den letzten Jahren im inländischen Versandhandel verzeichnet werden konnte, gab es im grenzüberschreitenden Versandhandel nur ein geringes Wachstum. Diese Diskrepanz zeigt sich besonders deutlich beim Internethandel, bei dem das weitere Wachstumspotenzial groß ist. Das grenzüberschreitende Potenzial von Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden (Direktvertrieb), wird durch eine Reihe von Faktoren eingeschränkt, darunter auch unterschiedliche Verbraucherschutzvorschriften der Mitgliedstaaten, an die sich die Wirtschaft halten muss. Im Vergleich zum Wachstum des inländischen Direktvertriebs in den letzten Jahren, vor allem im Dienstleistungssektor (z.B. in der Versorgungswirtschaft), hat die Zahl der Verbraucher, die solche Kanäle grenzüberschreitend zum Einkauf nutzen, kaum zugenommen. Angesichts der besseren Geschäftsmöglichkeiten, die sich in vielen Mitgliedstaaten bieten, sollten kleine und mittlere Unternehmen (auch Einzelunternehmer) oder Vertreter von Unternehmen, die im Direktvertrieb tätig sind, in stärkerem Maße bereit sein, in Grenzregionen nach neuen Geschäftsmöglichkeiten Ausschau zu halten. Deshalb werden die vollständige Harmonisierung der Verbraucherinformation und des Widerrufsrechts in Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, zum besseren Funktionieren des Binnenmarkts für Geschäfte zwischen Unternehmen und Verbrauchern beitragen.

- (6) Die geltenden Rechtsvorschriften der Union über Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, legen Mindestnormen für die Rechtsangleichung fest und gestattet es den Mitgliedstaaten, strengere Maßnahmen beizubehalten oder einzuführen, die in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet ein höheres Verbraucherschutzniveau gewährleisten. Darüber hinaus sind viele Fragen in den verschiedenen Richtlinien unterschiedlich oder gar nicht geregelt. Die betreffenden Fragen wurden in den Mitgliedstaaten in unterschiedlicher Weise angegangen. Infolgedessen gehen die einzelstaatlichen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der diese Verträge betreffenden Richtlinien erheblich auseinander.
- (7) Diese Unterschiede schaffen erhebliche Hindernisse für den Binnenmarkt, von denen die Unternehmen und die Verbraucher betroffen sind. Unternehmen, die ihre Waren oder Dienstleistungen grenzüberschreitend anbieten wollen, müssen höhere Kosten für die Einhaltung der Rechtsvorschriften aufwenden. Die Rechtszersplitterung untergräbt auch das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt. Diese negativen Auswirkungen auf das Vertrauen der Verbraucher werden durch den uneinheitlichen Schutzzumfang des Verbraucherrechts in der Union noch verstärkt. Besonders deutlich zeigt sich dieses Problem, wenn man die neuen Entwicklungen auf dem Markt betrachtet.
- (8) Die vollständige Harmonisierung einiger wesentlicher Aspekte der einschlägigen Regelungen wird die Rechtssicherheit für Verbraucher wie Unternehmen erheblich erhöhen. Die Verbraucher werden sich ebenso wie die Unternehmen auf einen einheitlichen Rechtsrahmen stützen können, der auf eindeutig definierten Rechtskonzepten basiert und bestimmte Aspekte von Verträgen zwischen Unternehmen und Verbrauchern unionsweit regelt. Dadurch werden die sich aus der Rechtszersplitterung ergebenden Hindernisse beseitigt und der Binnenmarkt auf diesem Gebiet vollendet. Die betreffenden Hindernisse lassen sich nur durch die Einführung einheitlicher Rechtsvorschriften auf Unionsebene abbauen. Darüber hinaus werden die Verbraucher in den Genuss eines hohen, einheitlichen Verbraucherschutzniveaus in der gesamten Union kommen.
- (8a) Betroffen von der Harmonisierung sind nur diejenigen Aspekte der Regelungen, die Verträge zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern betreffen. Deshalb sollte diese Richtlinie die innerstaatlichen Rechtsvorschriften über Arbeitsverträge und Verträge auf dem Gebiet des Erb-, Familien- und Gesellschaftsrechts unberührt lassen.

- (9) Soweit Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern betroffen sind, enthält die Richtlinie Bestimmungen über Informationen, die bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen bereitgestellt werden müssen, sowie über das Widerrufsrecht bei diesen Verträgen.
- (10) Die Bestimmungen dieser Richtlinie sollten die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I)⁸ unberührt lassen.
- (10aa) Diese Richtlinie sollte die Vorschriften der Europäischen Union zu spezifischen Bereichen, beispielsweise Humanarzneimittel, Medizinprodukte, Datenschutz bei der elektronischen Kommunikation, Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsfürsorge, Lebensmittelkennzeichnung und Elektrizitäts- und Ergasbinnenmarkt, unberührt lassen.
- (10aaa) Die in dieser Richtlinie vorgesehenen Informationspflichten ergänzen die Informationspflichten nach der Dienstleistungsrichtlinie⁹ und der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr¹⁰. Die Möglichkeit, dass die Mitgliedstaaten den in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Dienstleistungserbringern zusätzliche Informationspflichten auferlegen, bleibt bestehen.

⁸ ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

⁹ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

¹⁰ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

- (10a) Die Mitgliedstaaten sollten im Einklang mit dem Unionsrecht weiterhin befugt sein, diese Richtlinie auf Bereiche anzuwenden, die nicht in deren Geltungsbereich fallen. Die Mitgliedstaaten könnten daher den Bestimmungen oder einigen Bestimmungen dieser Richtlinie entsprechende nationale Rechtsvorschriften über Geschäfte, die nicht in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen, beibehalten oder einführen. So können die Mitgliedstaaten beispielsweise beschließen, die Anwendung dieser Richtlinie auf juristische oder natürliche Personen auszudehnen, die nicht "Verbraucher" im Sinne des Artikels 2 Absatz 1 sind, beispielsweise NRO, neu gegründete oder kleine Unternehmen. Diese sollten im nationalen Recht jedoch nicht als "Verbraucher" bezeichnet werden, da dies mit der Definition in dieser Richtlinie nicht vereinbar wäre. Darüber hinaus können die Mitgliedstaaten auch nationale Rechtsvorschriften zu Themen beibehalten oder einführen, die in dieser Richtlinie nicht speziell behandelt werden, beispielsweise zusätzliche Vorschriften über Kaufverträge, auch im Hinblick auf die Lieferung von Waren oder auf Anforderungen bezüglich der Bereitstellung von Informationen während der Laufzeit eines Vertrags.
- (10b) Diese Richtlinie sollte das innerstaatliche Vertragsrecht unberührt lassen, insoweit vertragsrechtliche Aspekte in dieser Richtlinie nicht geregelt werden. Deshalb gilt diese Richtlinie unbeschadet nationaler Rechtsvorschriften, die beispielsweise den Abschluss oder die Gültigkeit von Verträgen (z.B. Willensmangel) betreffen. Desgleichen sollte diese Richtlinie die allgemeinen vertraglichen Rechtsbehelfe, die Vorschriften des allgemeinen Wirtschaftsrechts (beispielsweise Vorschriften über überhöhte Preise oder Wucherpreise) und die Vorschriften über sittenwidrige Rechtsgeschäfte unberührt lassen.
- (10c) Diese Richtlinie enthält keine Harmonisierung der Vorschriften zu der in Verbraucher-Verträgen zu verwendenden Sprache. Die Mitgliedstaaten können daher sprachliche Anforderungen in Bezug auf die Vertragsinformationen und die Vertragsklauseln in ihrem nationalen Recht beibehalten oder einführen.
- (10ca) Diese Richtlinie sollte die nationalen Rechtsvorschriften über die gesetzliche Vertretung, wie z.B. die Vorschriften zu der Person, die im Namen des Gewerbetreibenden oder auf dessen Rechnung handelt (beispielsweise ein Agent oder ein Treuhänder), unberührt lassen. Auf diesem Gebiet bleiben die Mitgliedstaaten zuständig. Diese Richtlinie sollte für alle Gewerbetreibenden im öffentlich-rechtlichen und im privaten Sektor gelten.

(10d) Digitale Inhalte, wie Computerprogramme, Spiele oder Musik, die nicht auf ein körperliches Medium gebrannt sind, gelten nicht als körperliche Gegenstände. Sie gelten somit nicht als Waren im Sinne dieser Richtlinie. Datenträger mit digitalem Inhalt wie CDs/DVDs sind hingegen körperliche Gegenstände und gelten somit als Waren im Sinne dieser Richtlinie. Das Herunterladen von digitalem Inhalt aus dem Internet durch einen Verbraucher sollte für die Zwecke dieser Richtlinie als Vertrag gelten, der in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fällt, bei dem aber kein Widerrufsrecht besteht. Die Kommission sollte prüfen, inwieweit hierfür harmonisierte ausführliche Bestimmungen erforderlich sind und gegebenenfalls einen entsprechenden Vorschlag vorlegen.

(11) [...]

(12) Die neue Begriffsbestimmung für Fernabsatzverträge sollte alle Fälle erfassen, in denen Verträge bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel geschlossen werden (z.B. Bestellung per Post, Internet, Telefon oder Fax). Ein Vertrag, der in den Geschäftsräumen eines Gewerbetreibenden angebahnt und letztendlich über ein Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, sollte somit nicht als Fernabsatzvertrag gelten. Desgleichen sollte ein Vertrag, der über ein Fernkommunikationsmittel angebahnt und letztendlich in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden geschlossen wird, nicht als Fernabsatzvertrag gelten. Der Begriff des Fernabsatzvertrags sollte auch keine Reservierungen eines Verbrauchers über ein Fernkommunikationsmittel im Hinblick auf eine Dienstleistung eines Fachmanns, wie beispielsweise im Fall eines Telefonanrufs eines Verbrauchers zur Terminvereinbarung mit einem Friseur, einschließen. Die Verbraucher sollten nicht deshalb ungeschützt sein, weil der Gewerbetreibende nur gelegentlich im Versandhandel tätig ist oder weil er ein organisiertes, von einem Dritten betriebenes System wie etwa eine Online-Plattform nutzt. So sollen gleiche Ausgangsbedingungen für alle Versandhändler geschaffen werden. Außerdem soll die neue Begriffsbestimmung mehr Rechtssicherheit schaffen als die bislang geltende Definition, die das Vorhandensein eines organisierten, vom Gewerbetreibenden betriebenen Versandhandelssystems bis zum Abschluss des Vertrags voraussetzt.

(13) [...]

- (14) Ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag sollte definiert werden als ein Vertrag, der bei gleichzeitiger physischer Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers außerhalb von Geschäftsräumen, beispielsweise in der Wohnung oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers, geschlossen wird. Außerhalb von Geschäftsräumen stehen Verbraucher möglicherweise psychisch unter Druck oder sind einem Überraschungsmoment ausgesetzt, wobei es keine Rolle spielt, ob sie den Besuch des Gewerbetreibenden herbeigeführt haben oder nicht. Ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag sollte definiert werden als ein Vertrag, der bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers außerhalb der Geschäftsräume des Gewerbetreibenden geschlossen wird, also beispielsweise in der Wohnung oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers oder an öffentlich zugänglichen Orten. Die Begriffsbestimmung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sollte Situationen einschließen, in denen der Verbraucher unter den genannten Umständen persönlich und individuell angesprochen wird, der Vertrag später aber in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden oder über Fernkommunikationsmittel geschlossen wird. Käufe während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs, in dessen Verlauf dieser für die erworbenen Erzeugnisse wirbt und sie verkauft, sollten als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge gelten. Verträge, die vor einem Notar geschlossen werden, sollten – wenn die Inanspruchnahme eines Notars gesetzlich vorgeschrieben ist – nicht als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge gelten. Ein Notar hat als Träger eines öffentlichen Amtes die Pflicht, den Verbraucher zu informieren und zu beraten. Im Übrigen fallen die Bestimmungen über außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, insbesondere das Widerrufsrecht, nicht in den gesetzlichen Rahmen notarieller Verträge.
- (15) Als Geschäftsräume sollten alle Arten von Räumlichkeiten (wie Geschäfte, Stände oder Lastwagen) gelten, an denen der Gewerbetreibende sein Gewerbe ständig oder regelmäßig ausübt. Markt- und Messestände sollten als Geschäftsräume behandelt werden, wenn sie diese Anforderung erfüllen. Verkaufsstätten, in denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit saisonal ausübt, beispielsweise während der Fremdenverkehrssaison an einem Skiort oder Seebadeort, sollten als Geschäftsräume gelten, wenn der Gewerbetreibende seine Tätigkeit regelmäßig ausübt. Der Öffentlichkeit zugängliche Orte wie Straßen, Einkaufszentren, Strände, Sportanlagen und öffentliche Verkehrsmittel, die der Gewerbetreibende ausnahmsweise für seine Geschäftstätigkeiten nutzt, sowie private Wohnungen oder Arbeitsplätze sollten nicht als Geschäftsräume gelten. Die Geschäftsräume einer Person, die im Namen oder für Rechnung des Gewerbetreibenden gemäß Artikel 2 Absatz 8 handelt, sollten als Geschäftsräume im Sinne dieser Richtlinie gelten.

- (16) Unter die Begriffsbestimmung des dauerhaften Datenträgers sollten insbesondere Unterlagen auf Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten und das Festplattenlaufwerk des Computers, auf dem E-Mails oder PDF-Files gespeichert werden, fallen. Für die Zwecke dieser Richtlinie sollte eine E-Mail auch darunter fallen, soweit eine persönliche Speicherung für den Verbraucher möglich ist.
- (16a) Im Falle einer öffentlichen Versteigerung wohnen Gewerbetreibende und Verbraucher dieser persönlich bei oder erhalten die Möglichkeit, ihr persönlich beizuwohnen. Die Waren oder Dienstleistungen werden den Verbrauchern von dem Gewerbetreibenden in einem auf Geboten beruhenden Verfahren angeboten, das von einer dritten Person durchgeführt wird, die in einigen Mitgliedstaaten für den öffentlichen Verkauf von Waren Dritter gesetzlich zugelassen ist, einem sogenannten Versteigerer. Die Person, die den Zuschlag erhält, ist zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet. Im Falle einer Versteigerung hingegen ist nicht davon auszugehen, dass Gewerbetreibende und Verbraucher persönlich anwesend sind: es kann ein Fernkommunikationsmittel verwendet werden. Die Verwendung von Online-Plattformen, die Verbrauchern und Gewerbetreibenden zu Versteigerungszwecken zur Verfügung stehen, gilt nicht als öffentliche Versteigerung im Sinne dieser Richtlinie.
- (17) [...]
- (18) [...]
- (19) [...]
- (20) [...]
- (20a) Verträge im Zusammenhang mit Fernwärme sollten in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen, ähnlich wie Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom. Fernwärme ist in einer zentralen Anlage erzeugte Wärme, die über ein Rohrleitungsnetz, z.B. in Form von Dampf oder Heißwasser, einer Vielzahl von Wärmeverbrauchern zu Heizzwecken zugeführt wird.

- (20b) Verträge über die Übertragung von Rechten an Immobilien oder die Begründung solcher Rechte, Verträge über den Bau von neuen Gebäuden, über erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder über die Vermietung von Wohnraum sind bereits Gegenstand einer Reihe spezifischer einzelstaatlicher Rechtsvorschriften. Die in dieser Richtlinie enthaltenen Bestimmungen eignen sich nicht für diese Verträge. Deshalb sollte diese Richtlinie für solche Verträge nicht gelten. Erhebliche Umbaumaßnahmen sind Umbaumaßnahmen, die dem Bau eines neuen Gebäudes vergleichbar sind, beispielsweise Baumaßnahmen, bei denen nur die Fassade eines alten Gebäudes erhalten bleibt. Dienstleistungsverträge insbesondere im Zusammenhang mit dem Bau von Anbauten an Gebäuden (z.B. dem Anbau einer Garage oder eines Wintergartens) und im Zusammenhang mit der Instandsetzung und Renovierung von Gebäuden, die keine erheblichen Umbauarbeiten darstellen, wie auch Verträge über die Dienste von Immobilienmaklern und Verträge über die Miete von Räumen für andere als Wohnzwecke fallen unter diese Richtlinie.
- (20c) Verkehrsdienstleistungen schließen den Personenverkehr und den Güterverkehr ein. Der Personenverkehr ist vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen, weil er bereits im Rahmen anderer Unionsvorschriften geregelt wird, beziehungsweise, was den öffentlichen Verkehr und Taxis betrifft, auf nationaler Ebene geregelt ist. Der Güterverkehr und die Vermietung von Kraftfahrzeugen fallen, sofern sie Dienstleistungen darstellen, mit Ausnahme des Widerrufsrechts unter den Schutz dieser Richtlinie.
- (20d) Um Verwaltungsaufwand zu vermeiden, können die Mitgliedstaaten beschließen, diese Richtlinie nicht auf Fälle anzuwenden, in denen Waren oder Dienstleistungen mit einem geringen Wert außerhalb von Geschäftsräumen verkauft werden. Der Schwellenbetrag sollte so niedrig festgesetzt werden, dass nur geringfügiger Warenerwerb darunter fällt. Die Mitgliedstaaten können diesen Schwellenwert in ihrem nationalen Recht festsetzen; er darf aber 60 EUR nicht überschreiten. Werden mehrere Verträge, die in Bezug auf ihren Gegenstand zusammenhängen, vom Verbraucher gleichzeitig geschlossen, so sollten die Gesamtkosten diesen Schwellenwert nicht überschreiten.

(20e) Sozialdienstleistungen haben grundlegend unterschiedliche Merkmale, die in sektorspezifischen Regelungen, zum Teil auf Unionsebene und zum Teil auf einzelstaatlicher Ebene, ihren Niederschlag finden. Zu den Sozialdienstleistungen gehören zum einen Dienstleistungen für besonders benachteiligte oder einkommensschwache Personen sowie Dienstleistungen für Personen und Familien, die bei routinemäßigen Handlungen und alltäglichen Verrichtungen auf Hilfe angewiesen sind, und zum anderen Dienstleistungen für alle Menschen, die in einer besonderen Phase ihres Lebens Hilfe, Unterstützung, Schutz oder Zuspruch benötigen. Dazu gehören unter anderem Dienstleistungen für Kinder und Jugendliche, Dienstleistungen zur Unterstützung von Familien, Alleinerziehenden und älteren Menschen sowie Dienstleistungen für Migranten. Sie schließen sowohl kurzfristige als auch langfristige Pflegedienste, die – beispielsweise von häuslichen Pflegediensten – im Rahmen des betreuten Wohnens oder in Heimen ("Pflegeheimen") erbracht werden. Zu den Sozialdienstleistungen zählen nicht nur staatliche Sozialdienstleistungen, die auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene durch staatlich beauftragte Dienstleister oder staatlich anerkannte Hilfsorganisationen geleistet werden, sondern auch Sozialdienstleistungen privater Anbieter. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für Sozialdienstleistungen; diese sind daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen.

(20f) Für die Gesundheitsfürsorge sind wegen ihrer technischen Komplexität, ihrer Bedeutung bei den Diensten von allgemeinem Interesse und der weitgehenden öffentlichen Finanzierung dieses Bereichs besondere Regelungen erforderlich. Die Gesundheitsfürsorge ist in der Richtlinie ... über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung definiert als "Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten"¹¹. Angehörige der Gesundheitsberufe sind Ärzte oder Krankenpfleger in der Allgemeinmedizin, Zahnärzte, Hebammen oder Apotheker im Sinne der Richtlinie 2005/36/EG vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen oder andere Fachkräfte, die im Gesundheitswesen tätig sind und einem reglementierten Beruf im Sinne des Artikels 3 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2005/36/EG angehören. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für die Gesundheitsfürsorge; diese ist daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen.

¹¹ Noch nicht angenommen.

- (20g) Glücksspiele sind vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen. Glücksspiele sind Spiele, bei denen ein geldwerter Einsatz verlangt wird, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten.
- (21) Bei Fernabsatzverträgen sollten die Informationspflichten so angepasst werden, dass den technischen Zwängen, denen bestimmte Medien unterworfen sind, Rechnung getragen werden kann, z.B. der beschränkten Anzahl der Zeichen auf bestimmten Displays von Mobiltelefonen oder dem Zeitrahmen, dem Werbespots im Fernsehen unterliegen. In diesem Fall sollte sich der Gewerbetreibende an Mindestanforderungen hinsichtlich der Information halten und die Verbraucher an eine andere Informationsquelle verweisen, z.B. durch Angabe einer gebührenfreien Telefonnummer oder eines Hypertext-Links zu einer Webseite des Gewerbetreibenden, auf der die einschlägigen Informationen unmittelbar abrufbar und leicht zugänglich sind.
- (22) Da der Verbraucher im Versandhandel die Ware nicht sehen kann, bevor er den Vertrag abschließt, sollte ihm ein Widerrufsrecht zustehen, so dass er die Beschaffenheit und die Funktionsweise der Ware feststellen kann. Da der Verbraucher die Ware vor dem Vertragsabschluss tatsächlich nicht gesehen hat, scheint es vernünftig, dass er die Waren, die er kaufen möchte, in den Grenzen dessen, was erforderlich ist, um die Beschaffenheit und die Funktionsweise der Ware festzustellen, erproben und inspizieren kann. Was außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge anbelangt, so sollte dem Verbraucher aufgrund des möglichen Überraschungsmoments und/oder psychologischen Drucks das Recht auf Widerruf zustehen. Der Widerruf des Vertrags sollte die Verpflichtung der Parteien beenden, den Vertrag zu erfüllen.
- (22a) Wenn ein Verbraucher einen öffentlichen Fernsprecher benutzt, für die Nutzung einer Internet-Verbindung zahlt oder einen bestimmten Diensteanbieter für ein einzelnes Telefongespräch auswählt, indem er beispielsweise eine Einwahlnummer wählt, sollten die Bestimmungen über die Information und das Widerrufsrecht im Fernabsatz aufgrund der Art dieser Dienstleistungen nicht gelten; anders verhält es sich bei Telefon- oder Internet-Abonnements.

- (22b) Bei Online-Kauf- und Dienstleistungsverträgen sollte der Gewerbetreibende seine Website so gestalten, dass die Informationen über den Preis der Waren oder Dienstleistungen, die Laufzeit des Vertrags und die Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel dem Verbraucher deutlich mitgeteilt werden, bevor er durch den Vertrag gebunden ist.
- (23) Der Umstand, dass die Widerrufsfristen derzeit in den verschiedenen Mitgliedstaaten sowie bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen unterschiedlich lang sind, verursacht Rechtsunsicherheit und Erfüllungskosten. Die Widerrufsfrist sollte deshalb für sämtliche Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge dieselbe sein. Bei Dienstleistungsverträgen sollte die Widerrufsfrist vierzehn Tage nach dem Vertragsabschluss enden. Bei Kaufverträgen sollte die Widerrufsfrist vierzehn Tage nach dem Tag enden, an dem der Verbraucher die gelieferten Waren in Empfang genommen hat, wobei der Verbraucher jedoch imstande sein sollte, das Widerrufsrecht auszuüben, bevor die Waren geliefert werden.
- (24) Zur Gewährleistung der Rechtssicherheit ist es zweckmäßig, die Verordnung (EWG, Euratom) Nr. 1182/71 des Rates vom 3. Juni 1971 zur Festlegung der Regeln für die Fristen, Daten und Termine¹² auf die Berechnung der in dieser Richtlinie genannten Fristen anzuwenden. Deshalb sollten alle in dieser Richtlinie genannten Fristen als in Kalendertagen ausgedrückt zu verstehen sein. Ist für den Anfang einer nach Tagen bemessenen Frist der Zeitpunkt maßgebend, zu dem ein Ereignis eintritt oder eine Handlung vorgenommen wird, so wird bei der Berechnung dieser Frist der Tag nicht mitgerechnet, in den das Ereignis oder die Handlung fällt. Aus diesem Grund ist in Artikel 12 Absatz 2 der Beginn der Widerrufsfrist als "der auf den Tag folgende Tag" festgelegt.
- (24a) Die Bestimmungen zum Widerrufsrecht berühren nicht die Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Beendigung oder die Unwirksamkeit eines Vertrags oder die Möglichkeit eines Verbrauchers, seine vertraglichen Verpflichtungen vor der in dem Vertrag festgesetzten Frist zu erfüllen.

¹² ABl. L 124 vom 8.6.1971, S. 1.

- (25) [...]
- (26) [...]
- (27) Wurde der Verbraucher vor dem Abschluss eines Fernabsatzvertrags oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags vom Gewerbetreibenden nicht angemessen informiert, so sollte sich die Widerrufsfrist verlängern. Damit auch in zeitlicher Hinsicht Rechtssicherheit gewährleistet ist, sollte jedoch eine Begrenzung der Frist auf sechs Monate eingeführt werden.
- (28) Durch Unterschiede in der Art und Weise der Ausübung des Widerrufsrechts in den Mitgliedstaaten sind den im grenzüberschreitenden Handel tätigen Unternehmen Kosten entstanden. Die Einführung eines harmonisierten Standard-Formulars für den Widerruf, das der Verbraucher benutzen kann, sollte das Widerrufsverfahren vereinfachen und für Rechtssicherheit sorgen. Aus diesen Gründen sollten die Mitgliedstaaten über das unionsweit einheitliche Formular hinaus keine weiteren Anforderungen an die optische Gestaltung des Widerrufs – etwa in Bezug auf die Schriftgröße – stellen. Dem Verbraucher sollte es jedoch nach wie vor freistehen, den Vertrag mit seinen eigenen Worten zu widerrufen, solange seine an den Gewerbetreibenden gerichtete Erklärung unmissverständlich ist. Diese Anforderung kann durch die Rücksendung der Waren, einen Brief oder einen Telefonanruf erfüllt sein; die Beweislast, dass der Widerruf innerhalb der in der Richtlinie festgelegten Fristen erfolgt ist, obliegt jedoch dem Verbraucher. Aus diesem Grund ist es im Interesse des Verbrauchers, für die Mitteilung des Widerrufs an den Gewerbetreibenden einen dauerhaften Datenträger zu verwenden.
- (29) Da erfahrungsgemäß viele Verbraucher und Gewerbetreibende die Kommunikation über die Website des Gewerbetreibenden vorziehen, sollte Letzterer die Möglichkeit haben, den Verbrauchern ein Web-Formular für den Widerruf zur Verfügung zu stellen. In diesem Fall sollte der Gewerbetreibende den Eingang des Widerrufs unverzüglich per E-Mail bestätigen.
- (30) Im Fall eines Widerrufs sollte der Gewerbetreibende alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, zurückerstatten; hierzu gehören auch Zahlungen für Aufwendungen des Gewerbetreibenden im Zusammenhang mit der Lieferung der Waren an den Verbraucher. Die Rückerstattung sollte nicht mit einem Gutschein erfolgen, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

- (31) Manche Verbraucher üben ihr Widerrufsrecht aus, nachdem sie die Waren in einem größeren Maß genutzt haben, als zur Feststellung ihrer Beschaffenheit und Funktionsweise nötig gewesen wäre. In diesem Fall sollte der Verbraucher das Widerrufsrecht nicht verlieren, sollte aber für einen etwaigen Wertverlust der Waren haften. Wenn er Beschaffenheit und Funktionsweise der Waren feststellen will, sollte der Verbraucher sie so handhaben und inspizieren, wie er es in einem Geschäft tun dürfte. So sollte der Verbraucher beispielsweise ein Kleidungsstück nur anprobieren, nicht jedoch tragen dürfen. Der Verbraucher sollte die Waren daher während der Widerrufsfrist mit der gebührenden Sorgfalt behandeln und inspizieren. Die Bestimmungen des Artikels 17 sollten den Verbraucher nicht davon abhalten, sein Widerrufsrecht auszuüben.
- (32) Damit ein Gewerbetreibender einem Verbraucher, der die Ware nicht zurückgegeben hat, den Preis nicht erstatten muss, sollte der Verbraucher verpflichtet sein, die Ware spätestens vierzehn Tage nach dem Tag zurückzusenden, an dem er den Gewerbetreibenden über seinen Widerruf informiert hat. Erfüllt der Gewerbetreibende oder der Verbraucher die Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Ausübung des Widerrufsrechts nicht, so sollten Sanktionen, die gemäß Artikel 42 in innerstaatlichen Vorschriften festgelegt sind, sowie vertragsrechtliche Bestimmungen zur Anwendung gelangen.
- (33) Es sollten sowohl für Fernabsatzverträge als auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bestimmte Ausnahmen vom Widerrufsrecht gelten. Ein Widerrufsrecht könnte beispielsweise in Anbetracht der Eigenart der Ware oder Dienstleistung unangebracht sein. Dies gilt beispielsweise für Wein, der erst lange nach Abschluss eines Vertrags spekulativer Art geliefert wird, wenn der Wert des Weins von Schwankungen der Marktpreise abhängt ("vin en primeur"). Das Widerrufsrecht sollte bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, wie beispielsweise Vorhänge, unangebracht sein. Ein Widerrufsrecht sollte auch beispielsweise bei der Lieferung von Brennstoff unangebracht sein, der aufgrund seiner Eigenart eine Ware ist, die nach der Lieferung nicht von anderen Gütern getrennt werden kann. Die Ausübung eines Widerrufsrechts könnte auch bei bestimmten Dienstleistungen unangebracht sein, bei denen der Vertragsabschluss die Bereitstellung von Kapazitäten impliziert, die der Gewerbetreibende im Fall eines Widerrufs möglicherweise nicht mehr anderweitig nutzen kann. Dies wäre beispielsweise bei Reservierungen für Hotelzimmer, Ferienhäuser oder Kultur- oder Sportveranstaltungen der Fall.

- (33a) Der Verbraucher sollte auf der einen Seite sein Widerrufsrecht auch dann ausüben können, wenn er die Erbringung von Dienstleistungen vor Ende der Widerrufsfrist gewünscht hat. Auf der anderen Seite sollte der Gewerbetreibende sichergehen können, dass er für die von ihm erbrachte Leistung angemessen bezahlt wird, wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt. Dies gilt sowohl für Dienstleistungsverträge als auch für Verträge, die Dienstleistungen und Waren zum Gegenstand haben. Wünscht der Verbraucher, dass die Dienstleistung vor Ende der Widerrufsfrist erbracht wird, so sollte er dies infolgedessen bei Fernabsatzverträgen ausdrücklich und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen auf einem dauerhaften Datenträger beantragen. Ebenso sollte der Gewerbetreibende den Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger über eine etwaige Verpflichtung informieren, die Kosten entsprechend dem Anteil der bereits erbrachten Dienstleistung zu zahlen.
- (34) [...]
- (35) [...]
- (36) [...]
- (37) [...]
- (37b) Die Hauptschwierigkeiten für die Verbraucher und eine der Hauptquellen für Konflikte mit Gewerbetreibenden betreffen die Lieferung von Waren, etwa wenn Waren beim Transport verloren gehen oder beschädigt werden oder zu spät oder unvollständig geliefert werden. Es ist deshalb zweckmäßig, die innerstaatlichen Vorschriften darüber, wann die Lieferung erfolgen sollte, zu präzisieren und zu harmonisieren. Der Ort und die Modalitäten der Lieferung und die Regeln für die Bestimmung der Bedingungen und des Zeitpunkts der Übertragung des Eigentums der Waren unterliegen weiterhin dem einzelstaatlichen Recht und werden daher von dieser Richtlinie nicht berührt. Zu diesen Regeln gehört, dass der Verbraucher die Möglichkeit hat, einem Dritten zu gestatten, in seinem Namen den physischen Besitz an den Waren oder die Kontrolle über die Waren zu erlangen. Es sollte davon ausgegangen werden, dass der Verbraucher die Kontrolle über die Waren hat, wenn er Zugang zu den Waren zum Zwecke ihrer Nutzung als Eigentümer oder die Möglichkeit zu ihrer Weiterveräußerung hat (beispielsweise wenn er die Schlüssel erhalten hat oder im Besitz der Eigentumsdokumente ist).

(38) Bei Kaufverträgen kann die Lieferung von Waren auf unterschiedliche Weise erfolgen. Nur eine Regel, von der frei abgewichen werden kann, wird flexibel genug sein, um diesen Unterschieden Rechnung tragen zu können. Bei der Vorschrift über die verspätete Lieferung kann auch berücksichtigt werden, dass Waren, die speziell für den Verbraucher hergestellt oder erworben werden müssen, vom Gewerbetreibenden nicht ohne erheblichen Verlust anderweitig verwendet werden können. Daher wurde eine Vorschrift vorgesehen, mit der dem Gewerbetreibenden unter bestimmten Umständen eine zusätzliche angemessene Frist gewährt wird. Hat der Gewerbetreibende die Waren nicht in der mit dem Verbraucher vereinbarten Frist geliefert, so sollte der Verbraucher vor Beendigung des Vertrags den Gewerbetreibenden auffordern, die Lieferung innerhalb einer angemessenen zusätzlichen Frist vorzunehmen, und er sollte das Recht haben, den Vertrag zu beenden. Diese Vorschrift sollte jedoch nicht gelten, wenn sich der Gewerbetreibende geweigert hat, die Waren zu liefern, und wenn bestimmte Umstände vorliegen, unter denen die Lieferfrist wesentlich ist, wie beispielsweise bei einem Hochzeitskleid, das vor der Hochzeit geliefert werden sollte, oder bei einem Weihnachtsgeschenk. In diesen speziellen Fällen ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag sofort nach Ablauf der ursprünglich vereinbarten Lieferfrist zu beenden, wenn der Gewerbetreibende die Waren nicht fristgerecht geliefert hat. Diese Richtlinie sollte nationale Bestimmungen über die Art und Weise, wie der Verbraucher dem Gewerbetreibenden seine Absicht, den Vertrag zu beenden, mitteilen sollte, nicht berühren.

(38a) Neben dem Recht des Verbrauchers, den Vertrag zu beenden, wenn der Gewerbetreibende seiner Lieferpflicht gemäß dieser Richtlinie nicht nachkommt, kann der Verbraucher gemäß den geltenden einzelstaatlichen Rechtsvorschriften andere Rechtsbehelfe in Anspruch nehmen, beispielsweise eine zusätzliche Lieferfrist gestatten, die Erfüllung des Vertrags durchsetzen, Zahlungen zurückhalten und Schadensersatz verlangen.

(38b) Werden die Waren vom Gewerbetreibenden an den Verbraucher gesendet, so könnte der Zeitpunkt des Risikoübergangs im Falle eines Verlusts oder einer Beschädigung Anlass zu Streitigkeiten geben. Daher ist eine Vorschrift in die Richtlinie aufgenommen worden, die vorsieht, dass der Verbraucher vor dem Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung der Waren geschützt werden sollte, bevor er den physischen Besitz an den Waren erworben hat. Der Verbraucher sollte während eines vom Gewerbetreibenden organisierten oder durchgeführten Transports geschützt sein, auch wenn der Verbraucher eine bestimmte Lieferart aus einer Reihe von Optionen, die der Gewerbetreibende anbietet, ausgewählt hat. Allerdings sollte diese Richtlinie nicht für Verträge gelten, bei denen es Sache des Verbrauchers ist, die Waren selbst abzuholen oder einen Beförderer mit der Lieferung zu beauftragen. Was den Zeitpunkt des Risikoübergangs betrifft, so sollte davon ausgegangen werden, dass ein Verbraucher den physischen Besitz an den Waren erworben hat, wenn er die Waren erhalten hat. Die eingeführte Bestimmung über den Risikoübergang sollte jedoch nicht gelten, wenn der Verbraucher den Erwerb des physischen Besitzes an den Waren ungebührlich hinauszögert. Unter solchen Umständen sollte der Verbraucher das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Ware ab dem Zeitpunkt tragen, zu dem er den physischen Besitz an den Waren hätte erwerben sollen. Dies sollte nicht gelten, wenn der Erwerb des physischen Besitzes scheitert, weil unvorhersehbare Umstände, die sich der Kontrolle des Verbrauchers entziehen, eintreten. Bei der Beurteilung, zu welchem Zeitpunkt der Verbraucher den physischen Besitz an den Waren hätte erwerben sollen, sollte die Eigenart der Waren, beispielsweise eine etwaige Verderblichkeit, berücksichtigt werden.

(39) [...]

(40) [...]

(41) [...]

(42) [...]

(43) [...]

(44) [...]

(45) [...]

(46) [...]

(47) [...]

(48) [...]

(49) [...]

(50) [...]

(51) [...]

(52) [...]

(53) [...]

(54) [...]

(55) [...]

(56) [...]

(57) Personen oder Organisationen, die nach dem nationalen Recht ein berechtigtes Interesse daran haben, die vertraglichen Rechte der Verbraucher zu schützen, sollten Rechtsbehelfe an die Hand gegeben werden, die es ihnen ermöglichen, sich an ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde, die über Beschwerden entscheiden oder geeignete gerichtliche Schritte einleiten kann, zu wenden.

- (58) Es ist notwendig, dass die Mitgliedstaaten Sanktionen für Verstöße gegen diese Richtlinie festlegen und für deren Durchsetzung sorgen. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (59) Den Verbrauchern sollte der mit dieser Richtlinie gewährte Schutz nicht entzogen werden können. Ist auf den Vertrag das Recht eines Drittstaats anwendbar, so sollte sich die Beurteilung der Frage, ob der Verbraucher weiterhin von dieser Richtlinie geschützt wird, nach der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) richten.
- (60) Die Europäische Kommission wird untersuchen, wie am besten dafür gesorgt werden kann, dass alle Verbraucher an der Verkaufsstelle auf ihre Rechte hingewiesen werden.
- (61) Da die Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken)¹³ die Zusendung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen verbietet, die der Verbraucher nicht bestellt hat, jedoch für diesen Fall keinen vertraglichen Rechtsbehelf vorsieht, ist es erforderlich, nunmehr in dieser Richtlinie als vertraglichen Rechtsbehelf vorzusehen, dass der Verbraucher keinerlei Gegenleistung für derartige unbestellte Lieferungen schuldet.
- (62) Die Richtlinie 2002/58/EG enthält bereits eine Regelung für unerbetene Nachrichten und sieht ein hohes Verbraucherschutzniveau vor. Die entsprechenden diesbezüglichen Bestimmungen in der Richtlinie 97/7/EG sollten gestrichen werden.

¹³ ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22.

- (63) Es ist zweckmäßig, eine Überprüfung dieser Richtlinie für den Fall vorzusehen, dass Binnenmarkthindernisse festgestellt werden sollten. Die Kommission sollte bei ihrer Überprüfung besonderes Augenmerk auf die für die Mitgliedstaaten vorgesehenen Möglichkeiten legen, spezifische nationale Bestimmungen beizubehalten oder einzuführen. Diese Überprüfung könnte dazu führen, dass die Kommission einen Vorschlag zur Änderung dieser Richtlinie vorlegt, der auch Änderungen an anderen Rechtsvorschriften zum Schutz der Verbraucher umfasst und sich aus der von der Kommission in ihrer verbraucherpolitischen Strategie eingegangenen Verpflichtung ergibt, den gemeinschaftlichen Besitzstand mit Blick auf die Gewährleistung eines hohen, einheitlichen Verbraucherschutzniveaus zu überprüfen.
- (64) Die Richtlinien 85/577/EWG und 97/7/EG sollten aufgehoben werden.
- (65) Da die Ziele dieser Richtlinie auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend erreicht werden können und daher besser auf Ebene der Union zu erreichen sind, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Verhältnismäßigkeitsprinzip geht diese Richtlinie nicht über das zur Beseitigung der Binnenmarkthindernisse und zur Gewährleistung eines hohen, einheitlichen Verbraucherschutzniveaus erforderliche Maß hinaus.
- (66) Diese Richtlinie steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden.
- (67) Nach Nummer 34 der Interinstitutionellen Vereinbarung über bessere Rechtsetzung¹⁴ sind die Mitgliedstaaten aufgefordert, für ihre eigenen Zwecke und im Interesse der Union eigene Tabellen aufzustellen, aus denen im Rahmen des Möglichen die Entsprechungen zwischen dieser Richtlinie und den Umsetzungsmaßnahmen zu entnehmen sind, und diese zu veröffentlichen –

¹⁴ ABl. C 321 vom 31.12.2003, S. 1.

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

Kapitel I
Gegenstand, Begriffsbestimmungen und Geltungsbereich

Artikel 1
Gegenstand

Zweck dieser Richtlinie ist es, durch Angleichung bestimmter Aspekte der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten in Bezug auf Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarkts und zu einem hohen Verbraucherschutzniveau beizutragen.

Artikel 2
Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

- (1) "Verbraucher" jede natürliche Person, die bei von dieser Richtlinie erfassten Verträgen zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen;
- (2) "Gewerbetreibender" jede natürliche oder juristische Person, die bei von dieser Richtlinie erfassten Verträgen zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;
- (3) "Kaufvertrag" jeden Vertrag durch den der Gewerbetreibende Eigentumsrechte an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;

- (4) "Waren" bewegliche körperliche Gegenstände, mit Ausnahme von Waren, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden;
- (5) "Dienstleistungsvertrag" jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Gewerbetreibende eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt;
- (6) "Fernabsatzvertrag" jeden Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, der ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers geschlossen wird, wobei bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet wird/werden;
- (7) [...]
- (8) "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" jeden Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, der
- a) bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden oder einer im Namen und für Rechnung des Gewerbetreibenden handelnden Person und des Verbrauchers an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden geschlossen wird oder für den der Verbraucher unter denselben Umständen ein Angebot gemacht hat oder
 - b) in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, unmittelbar nachdem der Verbraucher an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Gewerbetreibenden oder einer im Namen und für Rechnung des Gewerbetreibenden handelnden Person und des Verbrauchers persönlich und individuell angesprochen wurde, oder
 - c) während eines Ausflugs geschlossen wird, der von dem Gewerbetreibenden oder einer im Namen und für Rechnung des Gewerbetreibenden handelnden Person organisiert wurde, um die Werbung für Waren oder Dienstleistungen beim Verbraucher und den Verkauf von Waren oder Dienstleistungen an den Verbraucher zu bezwecken oder zu bewirken.

Notarverträge, gelten, wenn die Inanspruchnahme eines Notars gesetzlich vorgeschrieben ist, nicht als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge;

- (9) "Geschäftsräume"
- a) unbewegliche Verkaufsstätten, in denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit dauerhaft ausübt, oder
 - b) bewegliche Verkaufsstätten, in denen der Gewerbetreibende seine Tätigkeit regelmäßig ausübt;
- (10) "dauerhafter Datenträger" jedes Instrument, das es dem Verbraucher oder dem Gewerbetreibenden gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;
- (11) [...]
- (12) [...]
- (13) "Finanzdienstleistung" jede Bankdienstleistung sowie jede Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlung;
- (14) [...]
- (15) [...]
- (16) "öffentliche Versteigerung" eine Verkaufsmethode, bei der der Gewerbetreibende Verbrauchern, die der Versteigerung persönlich beiwohnen oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren oder Dienstleistungen anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden Verfahren, bei dem derjenige, der den Zuschlag erhalten hat, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist;
- (17) [...]
- (18) [...]
- (19) [...]

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

Artikel 3

Geltungsbereich

1. Diese Richtlinie gilt unter den Bedingungen und in dem Umfang, die in ihren Bestimmungen festgelegt sind, für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher. Sie gilt auch für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme.
- 1a. Diese Richtlinie gilt nicht für Fernabsatzverträge oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge
 - a) über die Übertragung von Immobilien, die Übertragung von Rechten an Immobilien oder die Begründung solcher Rechte;
 - aa) über den Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die Vermietung von Wohnraum;
 - b) über Finanzdienstleistungen;
 - c) über öffentliche Personenverkehrsdienste;
 - d) über soziale Dienstleistungen im Zusammenhang mit sozialem Wohnungswesen, Kinderbetreuung oder Unterstützung von dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Familien oder Personen, einschließlich Langzeitpflege;

- dd) über Gesundheitsfürsorge im Sinne der Richtlinie ... über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung¹⁵, unabhängig davon, ob sie über Einrichtungen des Gesundheitswesens erbracht werden oder nicht;
- e) gemäß Richtlinie 2008/122/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Januar 2009 über den Schutz der Verbraucher im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Teilzeitnutzungsverträgen, Verträgen über langfristige Urlaubsprodukte sowie Wiederverkaufs- und Tauschverträgen;
- f) gemäß Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen¹⁶;
- g) über Glücksspiele;
- h) über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Gewerbetreibenden im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden.

2. [...]

3. [...]

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

¹⁵ Noch nicht angenommen.

¹⁶ ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

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

- 4a. Kollidieren Bestimmungen dieser Richtlinie mit einer Bestimmung eines anderen Unionsrechtsakts, der spezifische Sektoren regelt, so hat die Bestimmung des anderen Unionsrechtsakts Vorrang und findet auf diese spezifischen Sektoren Anwendung.
5. Diese Richtlinie lässt das allgemeine innerstaatliche Vertragsrecht wie die Bestimmungen über die Wirksamkeit, das Zustandekommen oder die Wirkungen eines Vertrags, soweit Aspekte des allgemeinen Vertragsrechts in dieser Richtlinie nicht geregelt werden, unberührt.
6. Diese Richtlinie hindert Gewerbetreibende nicht daran, Verbrauchern Vertragsbedingungen anzubieten, die über den in dieser Richtlinie vorgesehenen Schutz hinausgehen.

Artikel 4

Grad der Harmonisierung

Die Mitgliedstaaten dürfen keine von den Bestimmungen dieser Richtlinie abweichenden innerstaatlichen Rechtsvorschriften, einschließlich strengerer oder weniger strenger Rechtsvorschriften zur Gewährleistung eines anderen Verbraucherschutzniveaus, beibehalten oder einführen, sofern dies in dieser Richtlinie nicht vorgesehen ist.

Artikel 4a

Ausgenommene Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

1. Die Mitgliedstaaten wenden diese Richtlinie auf die nachstehend aufgeführten Arten von Verträgen nicht an und sie behalten entsprechende nationale Bestimmungen weder bei noch führen sie solche ein:
 - a) Fernabsatzverträge, die unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden;
 - b) Fernabsatzverträge, die mit Telekommunikationsbetreibern aufgrund der Nutzung von öffentlichen Fernsprechern geschlossen werden oder zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Fax-Verbindung geschlossen werden;

2. Die Mitgliedstaaten können beschließen, diese Richtlinie auf außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen der Wert des Vertrags oder der gleichzeitig geschlossenen Verträge 60 EUR nicht überschreitet, nicht anzuwenden und keine entsprechenden nationalen Bestimmungen beizubehalten oder einzuführen. Die Mitgliedstaaten können in den nationalen Rechtsvorschriften einen niedrigeren Wert festsetzen. Die Mitgliedstaaten notifizieren den festgesetzten Schwellenwert der Kommission, die diese Information leicht zugänglich veröffentlicht.

3. Für die Zwecke dieser Richtlinie wenden die Mitgliedstaaten, die die in Euro ausgedrückten Beträge in ihre Landeswährung umrechnen, zunächst den am Tag des Erlasses dieser Richtlinie geltenden Wechselkurs an.

Die Mitgliedstaaten können die sich aus der Umrechnung ergebenden Beträge um höchstens 1 EUR auf- oder abrunden.

Kapitel II

Information der Verbraucher

[...]

Kapitel III

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

Artikel 8

Geltungsbereich

[...]

Artikel 9

Informationspflichten bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

1. Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder ein Angebot für einen Vertrag gebunden ist, informiert der Gewerbetreibende den Verbraucher in klarer und verständlicher Form:
 - a) über die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen, in einem dem Datenträger und den Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang;
 - b) über die Identität des Gewerbetreibenden wie seinen Handelsnamen, die Anschrift, unter der er niedergelassen ist, und sonstige Angaben, anhand deren der Verbraucher ihn schnell kontaktieren und unmittelbar beziehungsweise auf elektronischem Wege mit ihm kommunizieren kann, sowie gegebenenfalls die Anschrift und Identität des Gewerbetreibenden, für dessen Rechnung er handelt;
 - c) über die Anschrift des Geschäftssitzes des Gewerbetreibenden, falls diese von seiner persönlichen Anschrift abweicht, (und gegebenenfalls über die des Gewerbetreibenden, auf dessen Rechnung er handelt), an die sich Verbraucher mit Beschwerden wenden können;

- caa) über den Preis einschließlich aller Steuern und Abgaben oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen nicht im Voraus berechnet werden kann, über die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls über alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Zustellkosten und etwaige sonstige Kosten, oder in Fällen, in denen diese Kosten nach vernünftigem Ermessen nicht im Voraus berechnet werden können, darüber, dass solche zusätzlichen oder sonstigen Kosten anfallen können. Im Falle eines Dienstleistungsvertrags, der ein Abonnement enthält, umfasst der Preis die gesamten Abonnementskosten je Zeiteinheit. Können die gesamten Abonnementskosten nicht im Voraus berechnet werden, so ist die Art der Preisberechnung anzugeben;
- ca) über die Kosten für den Einsatz der Fernkommunikationstechnik, sofern nicht nach dem Grundtarif berechnet;
- d) über die Regelungen hinsichtlich der Zahlung und der Fristen und Modalitäten der Lieferung der Waren beziehungsweise der Erbringung der Dienstleistungen;
- e) im Falle eines Widerrufsrechts, über die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Anhang I Abschnitt A sowie über das Standard-Widerrufsformular gemäß Anhang I Abschnitt B;
- ea) in Fällen, in denen der Verbraucher das Widerrufsrecht nach Stellung eines Antrags gemäß Artikel 10 Absatz 2a oder Artikel 11 Absatz 4a ausüben könnte, darüber, dass der Verbraucher dem Gewerbetreibenden eine angemessene Kostenerstattung gemäß Artikel 17 Absatz 4 zu entrichten hat;
- f) in Fällen, in denen gemäß Artikel 19 Absatz 1 kein Widerrufsrecht besteht, darüber, dass der Verbraucher nicht über ein Widerrufsrecht verfügt;
- g) gegebenenfalls über die Laufzeit des Vertrags und die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht, oder, bei unbefristeten Verträgen, über die Bedingungen für die Kündigung des Vertrags;
- h) über die gesetzliche Garantie;
- i) gegebenenfalls darüber, dass der Gewerbetreibende vom Verbraucher die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann;
- j) gegebenenfalls über den Kundendienst, die Kundendienstleistungen, die gewerblichen Garantien und die Beschwerdeverfahren sowie die jeweiligen Bedingungen;
- k) gegebenenfalls über außergerichtliche Schlichtungsmöglichkeiten.

- 1aa. Die Informationen nach Artikel 9 Absatz 1 sind fester Bestandteil des Vertrags und dürfen nicht geändert werden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 1a. Ist der Gewerbetreibende seiner Pflicht zur Information über die zusätzlichen und sonstigen Kosten gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe caa nicht nachgekommen, so zahlt der Verbraucher die zusätzlichen und sonstigen Kosten nicht.
- 1ab. Die Informationen nach Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben e und ea können mittels eines Muster- Informationsformulars zum Widerruf gemäß Anhang I Abschnitt A gegeben werden. Die Informationspflicht des Gewerbetreibenden gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben e und ea gilt als erfüllt, wenn der Gewerbetreibende dieses Formular übermittelt hat.
2. Die Mitgliedstaaten können sprachliche Anforderungen an die Vertragsinformationen in ihrem nationalen Recht beibehalten oder einführen.
3. Die Beweislast hinsichtlich der Erfüllung der Informationspflichten gemäß diesem Kapitel obliegt dem Gewerbetreibenden.

Artikel 10

Formvorschriften für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

1. Die gemäß Artikel 9 vorgeschriebenen Informationen sind auf einem dauerhaften Datenträger zu geben und müssen klar und verständlich abgefasst und lesbar sein. Der Gewerbetreibende erteilt diese Informationen auf Papier, wenn der Verbraucher dies verlangt.

- 1a. Bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder das Angebot gebunden ist, hat der Gewerbetreibende die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das Entgelt für die Hauptvertragspflicht des Gewerbetreibenden hinausgeht. Hat der Gewerbetreibende nicht die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers erhalten, sondern sie dadurch vorausgesetzt, dass er Voreinstellungen verwendet hat, die vom Verbraucher hätten abgelehnt werden müssen, wenn er die zusätzliche Zahlung hätte vermeiden wollen, so hat der Verbraucher Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.
2. Der Verbraucher erhält die Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger. Der Gewerbetreibende erteilt diese Bestätigung auf Papier, wenn der Verbraucher dies verlangt.
- 2a. Wünscht ein Verbraucher, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme während der Widerrufsfrist gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe a beginnt, so verlangt der Gewerbetreibende, dass der Verbraucher einen entsprechenden Antrag auf einem dauerhaften Datenträger stellt.
3. Die Mitgliedstaaten erlassen keine weiteren vorvertraglichen Formvorschriften als in den Absätzen 1 bis 2a festgelegt.

Artikel 11

Formvorschriften bei Fernabsatzverträgen

1. Die gemäß Artikel 9 vorgeschriebenen Informationen sind in einer den verwendeten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zu erteilen. Sie müssen klar und verständlich abgefasst und, sofern sie auf einem dauerhaften Datenträger erteilt werden, lesbar sein.
- 1aa. Bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder das Angebot gebunden ist, hat der Gewerbetreibende die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das Entgelt für die Hauptvertragspflicht des Gewerbetreibenden hinausgeht. Hat der Gewerbetreibende nicht die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers erhalten, sondern sie dadurch vorausgesetzt, dass er Voreinstellungen verwendet hat, die vom Verbraucher hätten abgelehnt werden müssen, wenn er die zusätzliche Zahlung hätte vermeiden wollen, so hat der Verbraucher Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.

- 1a. Bei auf elektronischem Wege zu schließenden Fernabsatzverträgen, die den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichten würden, ist der Verbraucher erst nach seiner ausdrücklichen Bestätigung der Informationen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben caa, ca und g durch den Vertrag gebunden.
2. [...]
3. Wird der Vertrag mittels eines Datenträgers geschlossen, auf dem für die Darstellung der Informationen nur begrenzter Raum oder begrenzte Zeit zur Verfügung steht, so hat der Gewerbetreibende auf dem betreffenden Datenträger vor dem Abschluss des Vertrags die in Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a, caa und g genannten Informationen zu erteilen, die die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen, den Gesamtpreis, die Laufzeit des Vertrags und, bei unbefristeten Verträgen, die Bedingungen für die Kündigung des Vertrags betreffen. Der Gewerbetreibende informiert den Verbraucher außerdem darüber, wo alle in Artikel 9 genannten Informationen zu finden sind. Die anderen in Artikel 9 genannten Informationen hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher gemäß Absatz 1 in geeigneter Weise zu erteilen.
- 3a. Ruft der Gewerbetreibende den Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrags an, so hat er unbeschadet des Absatzes 3 zu Beginn des Gesprächs mit dem Verbraucher seine Identität und gegebenenfalls die Identität der Person, in deren Namen er anruft, sowie den kommerziellen Zweck des Anrufs offenzulegen. Die Mitgliedstaaten können nationale Rechtsvorschriften einführen oder beibehalten, nach denen der Gewerbetreibende dem Verbraucher das Angebot zu bestätigen hat, wenn die Initiative für den Kontakt vom Gewerbetreibenden ausging, und der Verbraucher erst dann gebunden ist, wenn er das Angebot unterzeichnet oder sein schriftliches Einverständnis übermittelt hat. Die Mitgliedstaaten notifizieren diese Vorschriften der Kommission, die diese Information leicht zugänglich veröffentlicht.

4. Der Verbraucher erhält die Bestätigung des geschlossenen Vertrags und alle Informationen gemäß Artikel 9 Absatz 1 innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger, und zwar spätestens bei der Lieferung der Waren oder wenn die Erbringung der Dienstleistung beginnt, es sei denn, dem Verbraucher wurden die Informationen bereits vor dem Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger erteilt.
- 4a. Wünscht ein Verbraucher, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme während der Widerrufsfrist gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe a beginnt, so verlangt der Gewerbetreibende, dass der Verbraucher dies ausdrücklich beantragt.
- 4b. Dieser Artikel berührt nicht die Bestimmungen über den Abschluss von elektronischen Verträgen und Bestellungen gemäß den Artikeln 9 und 11 der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.
5. Die Mitgliedstaaten erlassen keine weiteren vorvertraglichen Formvorschriften als in den Absätzen 1 bis 4a festgelegt.

Artikel 12
Widerrufsrecht

1. Vorbehaltlich der Ausnahmen gemäß Artikel 19 hat der Verbraucher das Recht, einen Fernabsatzvertrag oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen und ohne andere Kosten als in Artikel 17 vorgesehen zu widerrufen.
2. Unbeschadet des Artikels 13 beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem folgenden Zeitpunkt:
 - a) bei Dienstleistungsverträgen ab dem auf den Tag des Vertragsabschlusses folgenden Tag;
 - b) bei Kaufverträgen ab dem auf den Tag, an dem der Verbraucher die gelieferten Waren in Empfang genommen hat, folgenden Tag;

- c) wenn der Verbraucher mehrere Waren gleichzeitig bestellt hat, die getrennt geliefert werden, jeweils ab dem auf den Tag, an dem der Verbraucher die jeweiligen Waren in Empfang genommen hat, folgenden Tag;
- d) bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken ab dem auf den Tag, an dem der Verbraucher die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Empfang genommen hat, folgenden Tag;
- e) bei Verträgen zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg ab dem auf den Tag, an dem der Verbraucher die erste Ware in Empfang genommen hat, folgenden Tag;
- f) bei Verträgen über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme ab dem auf den Tag des Vertragsabschlusses folgenden Tag.

[...]

3. [...]

4. Die Mitgliedstaaten verbieten den Vertragsparteien eine Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen während der Widerrufsfrist nicht. Im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen können die Mitgliedstaaten jedoch ein Verbot der Zahlung während der Widerrufsfrist in ihren nationalen Rechtsvorschriften einführen oder beibehalten. Die Mitgliedstaaten notifizieren diese Vorschriften der Kommission, die diese Information leicht zugänglich veröffentlicht.

Artikel 13

Verletzung der Informationspflicht

- 1. Hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher unter Verstoß gegen Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a, b, caa, e oder ea oder gegen Artikel 10 Absatz 1 oder Artikel 11 Absatz 4 Informationen nicht erteilt, so beträgt die Widerrufsfrist sechs Monate ab dem in Artikel 12 Absatz 2 genannten Tag.
- 2. Hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher die in Absatz 1 genannte Information binnen sechs Monaten ab dem in Artikel 12 Absatz 2 genannten Tag erteilt, so beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Verbraucher die Information erhalten hat.

Artikel 14
Ausübung des Widerrufsrechts

1. Der Verbraucher informiert den Gewerbetreibenden vor Ablauf der Widerrufsfrist über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, an die von dem Gewerbetreibenden gemäß Anhang I Abschnitt A genannte Anschrift . Der Verbraucher kann dafür das Standard-Widerrufsformular gemäß Anhang I Abschnitt B verwenden oder eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form an die Anschrift des Gewerbetreibenden übermitteln.

Die Mitgliedstaaten legen für das Standard-Widerrufsformular keine weiteren Formvorschriften fest.

- 1a. Die in Absatz 12 Absatz 2 und in Artikel 13 genannte Frist ist eingehalten, wenn die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vom Verbraucher vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesandt wird.
2. Der Gewerbetreibende kann dem Verbraucher zusätzlich zu den in Absatz 1 genannten Möglichkeiten auch erlauben, das Standard-Widerrufsformular auf der Website des Gewerbetreibenden elektronisch auszufüllen und zu übermitteln. In diesem Fall hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher unverzüglich per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang seines Widerrufs zu übermitteln.
- 2a. Die Beweislast für die Ausübung des Widerrufsrechts nach diesem Artikel obliegt dem Verbraucher.

Artikel 15
Wirkungen des Widerrufs

Mit der Ausübung des Widerrufsrechts enden die Verpflichtungen der Vertragsparteien

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

Artikel 16

Pflichten des Gewerbetreibenden im Widerrufsfall

1. Der Gewerbetreibende hat alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf bei ihm eingegangen ist.
2. Bei Verträgen über den Kauf von Waren kann der Gewerbetreibende die Rückzahlung zurückstellen, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist, es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen.

Artikel 17

Pflichten des Verbrauchers im Widerrufsfall

1. Übt der Verbraucher das Widerrufsrecht aus, so hat er die Waren unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem er den Gewerbetreibenden über den Widerruf unterrichtet, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigte Person zurückzusenden oder zu übergeben, es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen. Die Frist ist eingehalten, wenn der Verbraucher die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen zurücksendet.

Der Verbraucher trägt nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, es sei denn, der Gewerbetreibende hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen.

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

2. Unbeschadet von Absatz 1 Unterabsatz 2 haftet der Verbraucher für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf eine Handhabung der Waren zurückzuführen ist, die für die Feststellung ihrer Beschaffenheit und ihrer Funktionsweise nicht erforderlich ist. Er haftet nicht für den Wertverlust, wenn er vom Gewerbetreibenden nicht gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe e über sein Widerrufsrecht informiert wurde.
3. Übt ein Verbraucher das Widerrufsrecht aus, nachdem er einen Antrag gemäß Artikel 10 Absatz 2a oder Artikel 11 Absatz 4b gestellt hat, so zahlt er dem Gewerbetreibenden einen Betrag, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher den Gewerbetreibenden von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.
4. Der Verbraucher hat nicht für Dienstleistungen aufzukommen, die während der Widerrufsfrist ganz oder teilweise erbracht wurden, wenn der Gewerbetreibende nicht die Informationen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben e und ea erteilt hat oder wenn der Verbraucher nicht gemäß Artikel 10 Absatz 2a oder Artikel 11 Absatz 4a beantragt hat, dass die Erbringung der Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnt.

Artikel 18

Wirkungen der Ausübung des Widerrufsrechts auf akzessorische Verträge

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

Artikel 19
Ausnahmen vom Widerrufsrecht

1. Die Mitgliedstaaten sehen bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kein Widerrufsrecht nach den Artikeln 12 bis 18 vor, wenn
 - a) [...]
 - b) Waren geliefert oder Dienstleistungen erbracht werden, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat;
 - c) Waren geliefert werden, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind;
 - ca) Waren geliefert werden, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
 - cb) versiegelte Waren geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung der Verbraucher entfernt hat;
 - cc) Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Eigenart untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
 - d) alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach Ablauf der in Artikel 22 Absatz 1 genannten Frist erfolgen kann und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat;
 - e) Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung geliefert wurden und der Verbraucher die Versiegelung entfernt hat;
 - f) eine Zeitung, Zeitschrift oder Illustrierte als Einzelexemplar außerhalb jeder Form eines Abonnements geliefert wird;
 - g) [...]
 - h) Verträge auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden.

- i) Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und Getränken sowie im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden und der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht;
- j) Dienstleistungsverträge auf elektronischem Wege geschlossen und unverzüglich und vollständig durch die gleichen Fernkommunikationsmittel wie Herunterladen aus dem Internet erfüllt werden und die Leistungserbringung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers beginnt.

2. [...]

3. [...]

Kapitel IV

[...]

Artikel 20

Ausgeschlossene Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

[...]

Artikel 21

Geltungsbereich

[...]

Artikel 22

Lieferung

1. Sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbart haben, liefert der Gewerbetreibende die Waren, indem er den physischen Besitz an den Waren oder die Kontrolle über die Waren dem Verbraucher unverzüglich nach Abschluss des Vertrags überträgt.

2. Ist der Gewerbetreibende seiner Lieferpflicht gemäß Absatz 1 nicht rechtzeitig nachgekommen, so fordert ihn der Verbraucher auf, die Lieferung innerhalb einer den Umständen angemessenen Frist vorzunehmen. Liefert der Gewerbetreibende die Waren nicht innerhalb der angemessenen Frist, so ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag zu beenden.
- 2a. Absatz 2 gilt nicht für Kaufverträge, wenn sich der Gewerbetreibende geweigert hat, die Waren zu liefern, oder wenn die Lieferfrist unter Berücksichtigung aller den Vertragsabschluss begleitenden Umstände wesentlich ist oder wenn der Verbraucher dem Gewerbetreibenden vor Vertragsabschluss mitteilt, dass die Lieferung bis zu einem bestimmten Tag oder an einem bestimmten Tag wesentlich ist.
3. Zusätzlich zur Vertragsbeendigung gemäß Absatz 2 kann der Verbraucher andere, nach dem einzelstaatlichen Recht vorgesehene Rechtsbehelfe in Anspruch nehmen.
- 3a. Dieser Artikel gilt nicht für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden.

Artikel 23

Risikoübergang

1. Bei Verträgen, bei denen der Gewerbetreibende die Waren an den Verbraucher sendet, geht das Risiko für einen Verlust oder eine Beschädigung der Waren auf den Verbraucher über, wenn er oder ein Dritter, der nicht der Beförderer ist und vom Verbraucher für diesen Zweck benannt wurde, den physischen Besitz an den Waren erworben hat.
2. Dieser Artikel gilt nicht für Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden.

Artikel 24

Vertragsmäßigkeit

[...]

Artikel 25

Gewährleistung - Haftung für Vertragswidrigkeit

[...]

Artikel 26

Abhilfe bei Vertragswidrigkeit

[...]

Artikel 27

Kosten und Schadensersatz

[...]

Artikel 28

Fristen und Beweislast

[...]

Artikel 29

Gewerbliche Garantien

[...]

Kapitel V

Verbraucherrechte in Bezug auf Vertragsklauseln

[...]

Kapitel VI

Allgemeine Bestimmungen

Artikel 40

Ausschuss

[...]

Artikel 41

Rechtsdurchsetzung

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

Artikel 42

Sanktionen

1. Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen die aufgrund dieser Richtlinie erlassenen innerstaatlichen Vorschriften Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, angemessen und abschreckend sein.
2. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die betreffenden Vorschriften spätestens bis zu dem in Artikel 46 genannten Zeitpunkt mit und melden ihr unverzüglich alle späteren Änderungen dieser Vorschriften.

Artikel 43
Unabdingbarkeit der Richtlinie

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

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

Artikel 44
Information

Die Mitgliedstaaten treffen angemessene Maßnahmen zur Information der Verbraucher über die innerstaatlichen Rechtsvorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie und ermutigen gegebenenfalls die Gewerbetreibenden sowie die Kodexverfasser dazu, die Verbraucher über ihre Verhaltenskodizes zu informieren.

Artikel 45
Unbestellte Produkte

Wird unter Verstoß gegen Artikel 5 Absatz 5 und Anhang I Nummer 29 der Richtlinie 2005/29/EG eine unbestellte Ware geliefert oder eine unbestellte Dienstleistung erbracht, so braucht der Verbraucher hierfür keinerlei Gegenleistung zu erbringen. Das Ausbleiben einer Antwort des Verbrauchers auf eine solche unbestellte Lieferung gilt nicht als Zustimmung.

Artikel 46

Umsetzung

1. Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis spätestens zum [Datum zwei Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie einfügen] die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die erforderlich sind, um dieser Richtlinie nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Vorschriften mit.

Sie wenden diese Vorschriften ab dem [Datum 30 Monate nach Inkrafttreten dieser Richtlinie einfügen] an.

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

2. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten innerstaatlichen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.
3. Diese Richtlinie gilt für Verträge, die nach dem [Datum 30 Monate nach Inkrafttreten dieser Richtlinie einfügen] geschlossen werden.

Kapitel VII

Schlussbestimmungen

Artikel 47

Aufhebung von Rechtsakten

Die Richtlinien 85/577/EWG und 97/7/EG in der Fassung der in Anhang IV aufgeführten Richtlinien werden mit Wirkung vom [Datum 30 Monate nach Inkrafttreten dieser Richtlinie einfügen] aufgehoben.

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

Artikel 48
Überprüfung

Die Kommission überprüft diese Richtlinie und erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat bis spätestens [Datum wie in Artikel 46 Absatz 1 Unterabsatz 2 + fünf Jahre einfügen] Bericht.

Erforderlichenfalls legt sie Vorschläge zur Anpassung der Richtlinie an neue Entwicklungen vor.
Die Kommission kann Informationen von den Mitgliedstaaten anfordern.

Artikel 49
Inkrafttreten

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

Artikel 50
Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Brüssel am

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident

Im Namen des Rates
Der Präsident

INFORMATIONEN ZUR AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

A. Informationshinweis, der zusammen mit dem Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen ist

[...]

Widerrufsrecht

Der Verbraucher hat das Recht, diesen Vertrag binnen vierzehn Kalendertagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem auf den Tag ¹ folgenden Tag.

Um sein Widerrufsrecht auszuüben, informiert der Verbraucher den Gewerbetreibenden ² unter Verwendung eines dauerhaften Datenträgers (z.B. mit der Post versandter Brief, Telefax, E-Mail) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen. Der Verbraucher kann dafür das folgende Modell-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist, oder eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form an die Anschrift des Gewerbetreibenden übermitteln. ³

Zur Einhaltung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vom Verbraucher vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesendet wird.

Folgen des Widerrufs

Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, so hat der Gewerbetreibende alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf bei ihm eingegangen ist. ⁴

⁵

Ausfüllhinweise:

- 1 Hier ist Folgendes einzufügen:
- a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme: "des Vertragsabschlusses";
 - b) im Falle eines Kaufvertrags: "an dem der Verbraucher die Waren in Empfang genommen hat";
 - c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher gleichzeitig bestellt hat und die getrennt geliefert werden: "an dem der Verbraucher die jeweiligen Waren in Empfang genommen hat";
 - d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: "an dem der Verbraucher die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Empfang genommen hat";
 - e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: "an dem der Verbraucher die erste Ware in Empfang genommen hat";
- 2 Hier sind Name, Anschrift und E-Mail-Adresse des Gewerbetreibenden einzufügen.
- 3 Hier ist Folgendes einzufügen, wenn der Gewerbetreibende auch erlaubt, das Modell-Widerrufsformular auf der Website des Gewerbetreibenden elektronisch auszufüllen und zu übermitteln: "Der Verbraucher kann das Modell-Widerrufsformular auch auf der Website des Gewerbetreibenden [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Macht der Verbraucher von dieser Möglichkeit Gebrauch, so hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher unverzüglich per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang seines Widerrufs zu übermitteln."
- 4 Hier ist im Falle eines Vertrags über den Kauf von Waren Folgendes einzufügen: "Der Gewerbetreibende kann die Rückzahlung zurückstellen, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist, es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen."

5 Hier ist Folgendes einzufügen, wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat: "Der Verbraucher hat die Waren unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem er den Gewerbetreibenden über den Widerruf unterrichtet, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigte Person zurückzusenden oder zu übergeben, es sei denn, der Gewerbetreibende hat angeboten, die Waren selbst abzuholen. Die Frist ist eingehalten, wenn der Verbraucher die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen zurücksendet. Der Verbraucher trägt nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, es sei denn, der Gewerbetreibende hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen. Der Verbraucher haftet für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf eine Handhabung der Waren zurückzuführen ist, die für die Feststellung ihrer Beschaffenheit und ihrer Funktionsweise nicht erforderlich ist."

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

Im Falle eines Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme ist Folgendes einzufügen: "Hat der Verbraucher beantragt, dass die Dienstleistung/Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnt, so zahlt er dem Gewerbetreibenden einen angemessenen Betrag, der einen Betrag nicht übersteigt, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher den Gewerbetreibenden von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht."

B. Standard-Widerrufsformular

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

– An:

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* geschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren*/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung*

– Bestellt am*/erhalten am*

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei schriftlicher Mitteilung)

– Datum

* Unzutreffendes streichen.

**VERTRAGSKLAUSELN, DIE UNTER ALLEN UMSTÄNDEN ALS MISSBRÄUHLICH
GELTEN**

[...]

VERTRAGSKLAUSELN, DEREN MISSBRÄUHLICHKEIT VERMUTET WIRD

[...]

Aufgehobene Richtlinien mit Liste ihrer nachfolgenden Änderungen

(gemäß Artikel 47)

Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen	ABl. L 372 vom 31.12.85, S. 31.
[...]	[...]
Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 144 vom 04.6.1997, S. 19.
Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 271 vom 9.10.2002, S. 16
Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates	ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 29
Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007	ABl. L 319 vom 5.12.2007, S. 1
[...]	[...]