

Deutschland - Button-Lösung

Mit einer Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) setzt Deutschland einen Teil der Richtlinie über Verbraucherrechte vorab in nationales Recht um.

§ 312 g BGB verpflichtet den Unternehmer, bei Bestellungen im Internet dem Verbraucher bestimmte Informationen, unmittelbar bevor dieser seine Bestellung abgibt, klar und verständlich zur Verfügung zu stellen.

Außerdem kommt ein Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr nur dann zustande, wenn der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt hat, dass diese Bestellung für ihn eine Zahlungsverpflichtung auslöst.

Betroffene Verträge

Betroffen sind Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr über eine entgeltliche Leistung zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher.

Als Verträge im **elektronischen Geschäftsverkehr** gelten nur solche, die ausschließlich unter Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel zustande kommen. Erfasst sind auch Verträge die über Internetplattformen (z.B. eBay) bzw. andere Online-Plattformen (z.B. Apps, Spielkonsolen) geschlossen werden.

Nicht betroffen sind Verträge die nur durch individuelle Kommunikation zustande kommen (z.B. per Telefon oder E-Mail geschlossene Verträge).

Eine **entgeltliche Leistung** umfasst sowohl Warenlieferungen als auch Dienstleistungsverträge. Für Finanzdienstleistungsverträge gilt nur die eindeutige Beschriftung des Bestellbuttons, nicht jedoch die Informationspflicht.

Informationspflicht

Folgende Informationen müssen dem Verbraucher unmittelbar vor der Bestellung klar und verständlich zur Verfügung gestellt werden:

- wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung
- Gesamtpreis
- gegebenenfalls anfallende Liefer- und Versandkosten
- bei Dauerschuldverhältnissen¹: die Mindestlaufzeit des Vertrages

Diese Informationen müssen, **unmittelbar** bevor der Verbraucher bestellt, erteilt werden. Das heißt, dass die Informationen am Ende des Bestellprozesses erfolgen müssen. Nach der endgültigen Bestätigung des Verbrauchers, muss der Bestellvorgang beendet sein.

Wenn die Bestellung über eine Schaltfläche erfolgt, müssen die Informationen und die Schaltfläche gleichzeitig zu sehen sein. Laut amtlicher Begründung soll der Verbraucher beides (Information und Schaltfläche) bei üblicher Bildschirmauflösung gemeinsam sehen können, ohne zu scrollen.

Klar und verständlich in hervorgehobener Weise sind die Informationen, wenn sie sich vom übrigen Text abheben und hinsichtlich Schriftgröße, Schriftfarbe und Schriftart so gestaltet sind, dass sie klar und einfach erkennbar sind.

Verständlich bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Information unmissverständlich und klar formuliert ist und sie keine verwirrenden Zusätze enthält.

¹ Bei Dauerschuldverhältnissen ist ein längerdauerndes Verhalten geschuldet wie z.B. bei periodisch wiederkehrenden Leistungen oder Stromlieferungsverträgen.

Button-Lösung

Festgelegt ist auch, wie der Unternehmer eine Bestellsituation für den Verbraucher gestalten muss, damit ein gültiger Vertrag zustande kommt.

Der Verbraucher muss mit seiner Bestellung **ausdrücklich bestätigen**, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet.

Wenn beim Bestellvorgang eine **Schaltfläche** für die Bestellung vorgesehen ist, muss diese mit den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ beschriftet sein. Die amtliche Begründung meint dazu, dass auch andere entsprechend eindeutige Formulierungen verwendet werden können wie z.B. „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“. Bei Internetauktionsplattformen können z.B. folgende Formulierungen gewählt werden: „Gebot abgeben“ oder „Gebot bestätigen“.

Weitere Zusätze sind auf einer Schaltfläche nicht zulässig.

Beispiel 1:

Zahlungspflichtig bestellen! 

Beispiel 2: Kästchen zum Anhaken, Hyperlink

☒ „Hiermit verpflichte ich mich zu einer Zahlung.“

Hinweis: Der Verbraucher muss das Kästchen aktiv anhaken.

Unklare Beschriftungen sind nicht erlaubt. Kritisch wäre z.B. „bestellen“ oder „weiter“.

Die Schrift auf der Schaltfläche muss gut lesbar sein, d.h. der Verbraucher muss sie bei normaler Bildschirmauflösung gut erkennen können.

Betroffen davon sind auch Apps und Spielkonsolen.

Auswirkungen der Regelung

Nur wenn all diese Vorgaben für die Gestaltung der Bestellsituation beachtet werden, kommt ein gültiger Vertrag zustande. Der Unternehmer kann andernfalls vom Verbraucher das Entgelt nicht verlangen.

Die Beweislast trifft den Unternehmer. Das bedeutet, dass er beweisen muss, dass er seine Verpflichtungen erfüllt hat.

Das Gesetz tritt am ersten Tag des dritten auf die Verkündung folgenden Kalendermonats in Kraft. Das heißt, wenn das Gesetz im April veröffentlicht wird, tritt die Regelung voraussichtlich am 1. Juli 2012 in Kraft. Zu diesem Stichtag müssen die neuen Vorgaben bereits umgesetzt sein.