

Websitegestaltung bei Verbraucherverträgen

Hintergrund: Kostenfallen im Internet

Die Anzahl von im Internet geschlossenen Verträgen nimmt stetig zu. Hierbei nutzen insbesondere Verbraucher die Möglichkeiten von Online-Shops und kaufen Waren oder bestellen Dienstleistungen via Internet. Das verstärkte Interesse von Verbrauchern an Onlinegeschäften hat in letzter Zeit zunehmend unseriöse Anbieter auf den Plan gerufen. Durch intransparente und zum Teil irreführende Gestaltungen ihrer Website wurden Kunden zum Abschluss kostenpflichtiger Verträge verleitet, obwohl die Kosten für den Verbraucher nicht deutlich erkennbar waren. Laut einer Studie des Meinungsforschungsinstituts infas haben auf diese Weise bereits mehr als 5,4 Millionen Deutsche kostenpflichtige Verträge geschlossen, obwohl sie sich über die Kostenpflicht nicht bewusst waren.

Zum besseren Schutz von Verbrauchern vor diesen sog. „Kostenfallen“ unseriöser Anbieter hat der Bundestag Anfang März 2012 ein Gesetz verabschiedet, das für mehr Kostentransparenz im Internet sorgen soll.

Informationspflichten

Die beabsichtigte Transparenz soll zunächst dadurch erreicht werden, dass dem Verbraucher bestimmte Informationen nicht nur deutlicher als bisher, sondern auch zu einem festge-

legten Zeitpunkt erteilt werden (hierzu ausführlicher unten). Inhaltlich betrifft die Pflicht gezielte vorvertragliche Informationen, die in Artikel 246 § 1 Absatz 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) geregelt sind. Konkret handelt es sich um die Information über:

- die wesentlichen Merkmale der Ware oder der Dienstleistung,
- die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
- den Gesamtpreis der Ware oder der Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
- gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden.

Beachtung der Form

Die vorgenannten Informationen müssen dem

Verbraucher künftig klar und verständlich **in hervorgehobener Weise** zur Verfügung gestellt werden. Dies bedeutet vor allem, dass diese Informationen – im Gegensatz zu allen sonstigen vorvertraglichen Hinweisen und Angaben – redaktionell derart aufbereitet sein müssen, dass sie optisch hervorstechen. Auf welche Weise diese gestalterische Hervorhebung erfolgt, ist grundsätzlich dem Unternehmer überlassen. Denkbar ist u. a., diese Informationen z.B. durch Fettdruck oder durch einen Rahmen von anderen Angaben abzuheben, so dass sie dem Verbraucher unmittelbar ins Auge springen.

Zeitpunkt der Informationserteilung

Neben der gestalterischen Hervorhebung, müssen die Informationen zu einer bestimmten Zeit erteilt werden. Nach Vorgabe des Gesetzes sind dem Verbraucher die Informationen **unmittelbar bevor er seine Bestellung abgibt**, zur Verfügung zu stellen.

Bei gewöhnlichen Bestellvorgängen im Internet empfiehlt es sich daher, die Information erst bei einem der letzten Bestellschritte vorzunehmen. Maßgeblich für die zeitliche Ausrichtung ist der Zeitpunkt, in dem der Verbraucher verbindlich die Bestellung per Klick absendet.

Einführung der sog. „Button-Lösung“

Maßgebliche Neuheit des Gesetzes ist die Einführung der sog. „Button-Lösung“. Betriebe sind hiernach verpflichtet, den Bestellvorgang im Internet so zu gestalten, dass sich der Verbraucher unmissverständlich zu einer Zahlung verpflichten kann. Der Verbraucher muss demnach während oder bei Abschluss des Bestellvorgangs bestätigen, dass er weiß, dass es sich bei der Bestellung um einen kostenpflichtigen Vertrag handelt.

Das Gesetz sieht vor, dass dieser Anforderung grundsätzlich nur dann ausreichend nachgekommen wird, wenn der Verbraucher eine Schaltfläche (Button) auf der Website anklickt, auf der **gut lesbar nichts anderes als die Wörter „zahlungspflichtig bestellen“** steht. Zulässig sind auch andere Formulierungen. Allerdings müssen auch diese klar und unmissverständlich zum Ausdruck bringen, dass es sich bei der Bestellung der Ware oder der Dienstleistung um ein kostenpflichtiges Geschäft handelt.

Ob der „zahlungspflichtig bestellen“-Button zugleich der abschließende Bestell-Button zum verbindlichen Vertragsschluss ist, oder zwei einzelne, von einander getrennte Buttons installiert werden, ist grundsätzlich unerheblich. Entscheidend ist im letzten Fall nur, dass der Bestellbutton zum Vertragsschluss zeitlich nach dem „zahlungspflichtig bestellen“-Button anzuklicken ist. Anderenfalls wäre der gesetzlichen Pflicht nicht genügt, da der Verbraucher erst nach Abschluss des Vertrages bestätigen würde, dass ihm seine Zahlungspflicht bekannt ist.

Schließt ein Verbraucher im Internet künftig einen Vertrag, ohne zuvor den „zahlungspflichtig bestellen“-Button gedrückt zu haben, kommt der Vertrag nicht zustande. In diesem Fall ist der Verbraucher zu keiner Zahlung verpflichtet. Das Anklicken eines solchen Buttons ist daher für die Wirksamkeit und Abwicklung online geschlossener Verträge von zentraler Bedeutung.

Ab wann gelten die neuen Pflichten?

Das vom Bundestag verabschiedete Gesetz muss noch weitere formale Schritte des Gesetzgebungsprozesses passieren. Voraussichtlich wird das Gesetz am 1. Juli 2012 in Kraft treten, so dass eine alsbaldige Umgestaltung der jeweiligen Websites geboten ist.