



Clearingstelle Mittelstand des  
Landes NRW bei IHK NRW



Clearingstelle Mittelstand  
Immermannstr. 7 | 40210 Düsseldorf

## Kurzstellungnahme

der Clearingstelle Mittelstand zum

**Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993, der Richtlinie 98/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften COM (2018) 185 final**

**für das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen**

Düsseldorf, 11. Juni 2018

## Ausgangslage:

Die EU-Kommission hat am 11. April 2018 den vorliegenden Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993, der Richtlinie 98/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften COM (2018) 185 final vorgelegt. Mit dem Vorschlag sollen vier bestehende EU-Richtlinien zum Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher geändert und die Durchsetzung des EU-Verbraucherrechts angesichts eines zunehmenden Risikos EU-weiter Verstöße gestärkt werden.

Rechtsgrundlage ist Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und Artikel 169 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union, wonach die EU einen Beitrag zum Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie zur Förderung ihres Rechtes auf Information, Erziehung und Bildung zur Wahrnehmung ihrer Interessen leistet.

Der Richtlinienvorschlag zielt insbesondere auf folgende Punkte ab:

- **Schaffung wirksamerer, verhältnismäßigerer und abschreckenderer Sanktionen bei weitverbreiteten grenzüberschreitenden Verstößen:** Der Vorschlag sieht die Befugnis der nationalen Behörden vor, eine Geldbuße von bis zu 4 % des Umsatzes eines Unternehmens für weitverbreitete Verstöße, die Verbraucher in mehreren Mitgliedstaaten betreffen, zu verhängen. Diese Vorschriften über Sanktionen werden in die vier Richtlinien eingefügt.
- **Recht auf individuellen Rechtsbehelf für Verbraucher:** Verbraucher sollen im Falle unlauterer Geschäftspraktiken das Recht auf individuellen Rechtsbehelf haben. Die Mitgliedstaaten sollen insbesondere vertragliche (Recht auf Vertragskündigung) und außervertragliche (Recht auf Schadensersatz) Rechtsbehelfe vorsehen.
- **Mehr Transparenz für Verbraucher auf Online-Marktplätzen:** Mit dem Richtlinienvorschlag werden zusätzliche Informationspflichten in die Richtlinie 2011/83/EU aufgenommen, sodass Verbraucher auf Online-Marktplätzen eindeutig über die Hauptparameter für das Ranking der Angebote, über die Anwendung von Verbraucherschutzvorschriften und darüber informiert werden, ob der Vertrag mit einem Unternehmer oder Verbraucher geschlossen wird sowie darüber, welcher Unternehmer in Bezug auf den Vertrag die Verbraucherrechte gewährleistet. Zudem soll in der Richtlinie 2005/29/EG klargestellt werden, dass Online-Plattformen angeben müssen, wenn Suchergebnisse „kostenpflichtige Platzierungen“ oder „kostenpflichtige Berücksichtigungen“ enthalten.
- **Ausweitung des Verbraucherschutzes im Bereich digitaler Dienstleistungen:** Der Vorschlag weitet den Anwendungsbereich der Richtlinie 2011/83/EU auf digitale Dienstleistungen aus, für die Verbraucher kein Geld zahlen, sondern personenbezogene Daten angeben. In diesem Fall sollen Verbraucher ein Recht auf vorvertragliche Informationen und ein Widerrufsrecht innerhalb einer 14-tägigen Frist haben.

- **Entlastungen für Unternehmen:** Richtlinie 2011/83/EU ermöglicht Unternehmern für ihre Kommunikation mit den Verbrauchern zukünftig eine flexiblere Wahl der optimalen Mittel zur Kommunikation. Zudem wird die Pflicht des Unternehmers abgeschafft, hinsichtlich des 14-tägigen Widerrufsrechts den Widerruf zu akzeptieren, wenn der Verbraucher eine bestellte Ware gebraucht hat und die Verpflichtung zur Rückzahlung des Unternehmers vor Erhalt der Ware.
- **Klarstellung des Rechts der Mitgliedstaaten, Vorschriften über bestimmte Formen und Aspekte von Verkäufen außerhalb von Geschäftsräumen zu erlassen:** Der Richtlinienvorschlag stellt klar, dass die Richtlinie 2005/29/EG die Mitgliedstaaten nicht hindert, Bestimmungen zum Schutz gegen aggressive oder irreführende Vermarktungs- oder Verkaufspraktiken zu erlassen.
- **Klarstellung der Vorschriften über die irreführende Vermarktung im Zusammenhang mit Produkten von zweierlei Qualität:** Mit dem Vorschlag zur Änderung der Richtlinie 2005/29/EG wird festgelegt, dass eine Geschäftspraxis, die der Vermarktung eines Produkts dient, das als identisch mit einem in anderen Mitgliedstaaten vermarkteten Produkts ist, eine irreführende Geschäftspraxis darstellt.

Im Rahmen des Bundesratsverfahrens hat das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen am 25. Mai 2018 die Clearingstelle Mittelstand beauftragt, eine beratende Stellungnahme gemäß § 6 Abs. 5 MFG zu dem Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993, der Richtlinie 98/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften COM (2018) 185 final zu erstellen.

Der Clearingstelle Mittelstand liegen folgende Stellungnahmen vor:

- Unternehmer nrw
- Gemeinsame Stellungnahme von Handwerk.NRW und WHKT

Unternehmer nrw und die Dachorganisationen des nordrhein-westfälischen Handwerks merken an, dass es sich bei ihren Stellungnahmen um eine Ersteinschätzung handelt.

Die Clearingstelle Mittelstand hat auf Grundlage der eingegangenen Stellungnahmen das Meinungsbild zusammengefasst.

## Grundsätzliche Positionen

Unternehmer nrw sieht den vorliegenden Richtlinienvorschlag kritisch und lehnt ihn in weiten Teilen ab. Einige der darin vorgesehenen Änderungen seien zweifelhaft oder nicht notwendig. Hierzu gehöre unter anderem die Verankerung behördlicher Sanktionen bis zu einem Höchstbetrag von mindestens 4 % des Jahresumsatzes des Gewerbetreibenden. Zudem könne die vorgeschlagene Ausweitung der Regelungskompetenz der Mitgliedstaaten, in Bezug auf aggressive oder irreführende Vermarktungs- und Verkaufspraktiken, im Zusammenhang mit Haustürgeschäften/dem unbestellten Vertreterbesuch, strengere Maßnahmen aus Gründen der öffentlichen Ordnung oder des Schutzes der Achtung des Privatlebens zu ergreifen, einerseits zu einer neuen Rechtszersplitterung eines bereits harmonisierten Rechtsgebietes führen und hätte andererseits klare Auswirkungen auf den Binnenmarkt, bei überdurchschnittlicher Betroffenheit der KMU.

Die nordrhein-westfälischen Handwerksorganisationen bewerten mehrere im Kommissionsvorschlag vorgesehene Vereinfachungen als positiv. Das betreffe zum einen die Rückabwicklung. Der Verkäufer solle den Kaufpreis erst dann zurückerstatten müssen, wenn er die zurückzugebene Ware erhalten habe, um eventuelle Wertersatzansprüche prüfen zu können. Positiv sei zum anderen auch die Klarstellung, dass das Widerrufsrecht entfalle, wenn Verbraucher die Ware mehr als zur Prüfung der Ware nutzten. Jenseits der vorgeschlagenen Vereinfachungsvorschläge bestehe allerdings Bedarf für weitere Anpassungen.

## Besondere Anmerkungen

### 1. Behördliche Sanktionen

Unternehmer nrw sieht die Verankerung von Sanktionen in den vier Richtlinien bis zu einem Höchstbetrag von mindestens vier Prozent des Jahresumsatzes des Gewerbetreibenden im Falle weit verbreiteter Verstöße als zweifelhaft an. Die gerade erst beschlossenen Änderungen der CPC-Verordnung seien noch nicht in Kraft getreten. Ihre Wirksamkeit sollte abgewartet werden. Zudem sei die vorgeschlagene Maximalhöhe unverhältnismäßig und orientiere sich nicht an dem zugrundeliegenden Verstoß, sondern an dem Jahresumsatz des Gewerbetreibenden. Dies gelte beispielsweise auch dann, wenn der Verstoß durch einen Erfüllungsgehilfen, wie z.B. einen Handelsvertreter, ausgeübt wurde – auch hier sollte das Bußgeld am Umsatz des gesamten Unternehmens bemessen werden.

Natürlich sei es wichtig, dass ein Verbraucherrechtsverstoß effektiv sanktioniert werde. Die Art und Weise sollte aber den Mitgliedstaaten überlassen bleiben. Die unterschiedlichen Sanktionsregime führten nach Ansicht von unternehmer nrw aber nicht zu einer unzureichenden Durchsetzung von Verbraucherrechten in Europa. In Deutschland sei mit einem Sanktionssystem aus Unterlassung bzw. Beseitigung, Schadensersatz und Gewinnabschöpfung zudem keine mangelnde Rechtsdurchsetzung erkennbar. Außerdem könnten in Deutschland Verstöße gegen § 7 UWG (belästigende Werbung) mit einem Bußgeld von bis zu 300.000 € geahndet werden – § 20 UWG. Ein wirksames Instrument sei vor allem die Vertragsstrafe, die fällig werde, wenn der Unternehmer gegen eine Unterlassungserklärung verstoße, die er gegenüber einem Verbraucherverein oder einem Mitbewerber abgegeben habe. Dabei handle es sich meist um erhebliche Beträge, die für jeden Verstoß anfielen.

Der Unternehmerverband merkt weiterhin an, dass die Widerrufsfrist bei einem Fernabsatzvertrag gemäß § 356 Abs. 3 S. 1 BGB nicht beginnt, sofern der Verbraucher nicht ausreichend über sein Widerrufsrecht informiert wurde. Grundsätzlich erlösche das Widerrufsrecht dann erst 12 Monate und 14 Tage

nach Vertragsschluss. Es sei also im Interesse des Unternehmens die Informationspflichten einzuhalten. Eine Geldstrafe sei insoweit nicht notwendig, um ein Unternehmen zu Wohlverhalten zu veranlassen. Das Instrument der außergerichtlichen Abmahnung sei in Deutschland ebenfalls sehr effektiv und führe schnell zur Durchsetzung des Verbraucherrechts.

Unternehmer nrw führt weiterhin aus, dass eine Harmonisierung von Sanktionen/Geldtrafen auch deshalb keinen Sinn macht, weil die jeweiligen nationalen Systeme nicht miteinander verglichen werden könnten. Das deutsche System der Rechtsdurchsetzung bei Verstößen gegen Verbraucherschutzrecht (unlautere Werbung, Verstöße gegen allgemeine Geschäftsbedingungen etc.) sei privatrechtlich organisiert und erfolge durch Verbraucherschutzvereine, Wettbewerbsvereine oder Mitbewerber. Die private Rechtsdurchsetzung (z.B. durch Unterlassungsklagen) sei effizient, schnell und von großem Nutzen für die Verbraucher und die Wirtschaft. Verstöße würden schnell und effektiv sanktioniert. Würden Geldstrafen als Sanktion in Deutschland eingeführt, würde dies zu einer Gefährdung des gesamten Systems der privatrechtlichen Rechtsdurchsetzung führen, da Private naturgemäß keine Geldstrafen als Sanktionen verhängen dürften. Hier müsste also zunächst eine neue behördliche Aufsichtsstruktur errichtet werden, was zu massiven Änderungen im deutschen Ordnungswidrigkeiten- und Lauterkeitsrecht führen würde.

## **2. Änderung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern – Richtlinie 2005/29/EG**

### **Direktvertrieb/unbestellter Vertreterbesuch – Artikel 1 Nr. 1 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw sieht in der im Richtlinienentwurf vorgesehenen Möglichkeit der Mitgliedstaaten für strengere Maßnahmen aus Gründen der öffentlichen Ordnung oder des Schutzes der Achtung des Privatlebens für den Fall aggressiver oder irreführender Vermarktungs- oder Verkaufspraktiken im Zusammenhang mit Haustürgeschäften/unbestellten Vertreterbesuchen ein Aufweichen des Vollharmonisierungsansatzes der UGP-Richtlinie. Die Regelung überlasse es den Mitgliedstaaten den unbestellten Vertreterbesuch unterschiedlich streng zu regulieren oder im schlimmsten Fall gänzlich zu verbieten. Dies würde eine neue Rechtszersplitterung eines bereits harmonisierten Rechtsgebietes ermöglichen und hätte klare Auswirkungen auf den Binnenmarkt, weil sich viele Direktvertrieber, insbesondere KMU, im Falle von 28 unterschiedlichen mitgliedstaatlichen Regelungen aus dem grenzüberschreitenden Geschäft zurückziehen würden.

Der Direktvertrieb/Haustürverkauf sei ein legaler Vertriebsweg. Nationale Verbote oder aber zu strenge Restriktionen in einzelnen Mitgliedstaaten würden bedeuten, dass für Unternehmen mit diesem Vertriebsweg ganze EU-Mitgliedstaaten als Markt ausscheiden könnten. Ausreichender Verbraucherschutz bei Haustürgeschäften werde bereits heute über die Vorgaben der UGP-Richtlinie und der Verbraucherrechterichtlinie sichergestellt. Insbesondere die angesprochenen aggressiven und irreführenden Praktiken seien ohnehin bereits durch

die UGP-Richtlinie verboten. Für Sonderregelungen der Mitgliedstaaten in diesem Bereich bestehe kein Bedarf.

### **Dual Quality Produkte – Artikel 1 Nr. 3 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw beurteilt die in Artikel 1 Nr. 3 RL-Entwurf vorgesehene Einführung eines neuen Irreführungstatbestandes als nicht sachgerecht. Die Anforderungen und Geschmäcker könnten in den unterschiedlichen Mitgliedstaaten oftmals unterschiedlich ausfallen, weshalb die Unternehmen daher regelmäßig anhand von Studien und Testreihen versuchten, die Produkte so zu gestalten, dass sie den Geschmack der Verbraucher im jeweiligen Land treffen würden.

Unklar sei zudem, welcher Referenzwert zugrunde gelegt werden sollte, also in welchem Mitgliedstaat das Produkt vermarktet werde, an dem sich die in anderen Mitgliedstaaten vermarkteten Produkte „messen“ müssten. Auch nicht geklärt sei, wann es sich um einen „wesentlichen“ Unterschied in der Zusammensetzung oder den Merkmalen des Produktes handeln würde. Für offensichtliche Fälle der Irreführung der Verbraucher im Zusammenhang mit der Zusammensetzung eines Produktes sehe Art. 6 der Richtlinie bereits heute einen Verbotstatbestand vor.

Die Stakeholder seien zu dieser wichtigen Änderung in der UGP-Richtlinie im Vorfeld nicht befragt worden.

### **Gewährleistung individueller vertraglicher und nichtvertraglicher Abhilfemaßnahmen – Art. 1 Nr. 4 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw lehnt den Vorschlag der Kommission, dass Verbraucher im Falle unlauterer Geschäftspraktiken eines Unternehmens entweder einen Vertrag einseitig kündigen oder ein Recht auf Schadensersatz erhalten (Art. 1 Nr. 4 RL-Entwurf), ab. Durch diesen Vorschlag würden individuelle Rechtsansprüche von Verbrauchern Einzug in das deutsche Lauterkeitsrecht finden. Die klare Trennung zwischen dem Lauterkeitsrecht, das keinen Individualschutz der Verbraucher bezweckt und dem Zivilrecht sei beizubehalten.

Opfer von unlauteren Geschäftspraktiken hätten bereits jetzt ausreichende und ausdifferenzierte Rechtsbehelfe für Fälle wettbewerbswidriger Einflussnahme. Der Verbraucher sei ausreichend geschützt, insbesondere über die Anfechtungsregeln des BGB (§§ 119 ff. BGB), das Widerrufsrecht (§§ 312 ff. BGB, § 355 ff. BGB) oder auch Regeln der Sachmängelhaftung beim Verbrauchsgüterkauf (§§ 434 ff. BGB) und das allgemeine Deliktsrecht (§§ 83 ff. BGB). Ihm entstandene Schäden könne er im Wege eines vertragsrechtlichen Schadensersatzanspruchs geltend machen. Darüber hinaus könnten Verbraucher auch weitere Abhilfemaßnahmen in Kauf nehmen, z.B. durch Beschwerde bei der nationalen Verbraucherschutzbehörde, in Deutschland bei den Verbraucherzentralen. Über die CPC-Verordnung erfolge dies auch grenzüberschreitend.

Unternehmer nrw hält darüberhinausgehende Individualrechte von Verbrauchern gegen Unternehmen im Lauterkeitsrecht für nicht notwendig. Es solle vorrangig den Mitgliedstaaten obliegen zu entscheiden, wie sie die Rechtsdurchsetzung gestalten würden. Zu beachten sei außerdem, dass es bei der rechtlichen Bewertung von unlauteren Geschäftspraktiken vor allem darauf ankomme, dass die unlautere Wettbewerbshandlung zur Beeinflussung geeignet

sei, also abstrakt generell wirke. Das Vertragsrecht Sorge für den konkret-individuellen Schutz des Verbrauchers. Das sollte nicht vermischt werden.

Schließlich könne der Vorschlag der Kommission gerade bei kleinen und mittleren Unternehmen auch zu verstärkter Rechtsunsicherheit führen. Verbrauchern werde die Möglichkeit eingeräumt, Verträge einseitig zu kündigen, sofern nur irgendein Zusammenhang mit einer unlauteren Geschäftspraktik gegeben sei – selbst in Fällen, in denen der Verbraucher den Vertrag auch ohne die unlautere Geschäftspraktik in dieser Form geschlossen hätte und in denen die unlautere Geschäftspraktik unbeabsichtigt erfolge.

### **3. Änderung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher – Richtlinie 2011/83 EU**

#### **Ausweitung der Verpflichtungen der Verbraucherrechtsrichtlinie auf kostenlose digitale Dienstleistungen – Art. 2 Nr. 1 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw äußert, dass auch bei kostenlosen Diensten schon jetzt der Schutz vor Irreführung nach den Vorgaben des Gesetzes über den unlauteren Wettbewerb gelte. Die Einführung weiterer Informationspflichten sollte angesichts der Fülle der bestehenden Informationspflichten vermieden werden. Insbesondere für mittelständische Unternehmen würden diese sonst unverhältnismäßige Belastungen darstellen. Zudem sei fraglich, inwieweit dem Verbraucher bei Nicht- oder Schlechtleistung überhaupt ein Schaden entstehe. Es sei zu erwarten, dass die Einführung von entsprechenden Informationspflichten einschließlich der drohenden erweiterten Rechtsfolgen für Unternehmen dazu führen würde, dass kostenlose Angebote reduziert oder gestoppt würden, weil entsprechende Anbieter unangemessen mit zusätzlichen Informationspflichten belastet würden.

Soweit personenbezogene Daten von Verbrauchern betroffen seien, würden die Regelungen zur Datenschutzgrundverordnung gelten. Ein Widerrufs-/Kündigungsrecht auch bei kostenlosen Diensten würde zu praktischen Umsetzungsproblemen bei der Rückabwicklung führen, besonders wenn die Daten in der Zwischenzeit in rechtmäßiger Weise weiterverarbeitet wurden. Die entstehenden Bürokratiekosten der Unternehmen stünden im Missverhältnis zu den Interessen des Verbrauchers, der keinen Mehrwert dadurch erziele. Die Datenschutzgrundverordnung würde Verbrauchern bereits die Möglichkeiten eröffnen, Zugriff auf ihre Daten zu erlangen und diese auch löschen zu lassen.

#### **Transparenz auf Online-Marktplätzen – Art. 2 Nr. 4 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw hält die Verpflichtung von Plattformen, Verbraucher unter anderem darüber zu informieren, welche Parameter für ein Ranking zugrunde gelegt werden, ob Verbraucherschutzrechte greifen und welcher Unternehmer für die Wahrung der Verbraucherrechte zuständig ist, für nicht erforderlich.

Bereits heute gebe es umfangreiche Informationspflichten zur Identität, so dass sich diese Informationen bereits jetzt aus den Identitätsangaben ergeben würden. Die Verschleierung der Identität des Vertragspartners sowie über die Eigenschaft Händler zu sein, sei damit zu Recht ein Verstoß gegen die UGP-Richtlinie. Wenn EU-Verbraucherrechte gelten, dann unabhängig davon, ob darüber informiert worden sei oder nicht. Eine verpflichtende Information

darüber, dass europäische Verbraucherrechte bei Verträgen innerhalb Europas gelten würden, würde keinen Mehrwert für den Verbraucher bieten und damit entbehrlich sein. Bestehende Informationspflichten sollten eher reduziert und vereinfacht, als noch erweitert werden.

### **Widerrufsrecht – Art. 2 Nr. 7 und 9 RL-Entwurf**

Unternehmer nrw führt aus, dass das Widerrufsrecht den Verbraucher auch im Onlinehandel nur so stellen soll, dass er die Ware wie im stationären Handel prüfen kann. Im Onlinehandel gebe es keinen Grund den Verbraucher anders oder besser zu stellen. Für den Verbraucher sei es zumutbar, den Zeitraum der Überprüfung der Ware durch den Händler bis zur Rückerstattung des Kaufpreises abzuwarten. In Deutschland sei die Rücksendequote sehr hoch und erscheine teilweise missbräuchlich. Der Händler sollte in jedem Fall die Möglichkeit der Rücksendung der Ware haben.

Die nordrhein-westfälischen Handwerksorganisationen sehen jenseits der im Richtlinienvorschlag vorgesehenen Regelungen Bedarf für die folgenden Anpassungen:

1. Die Zurückführung der „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge“ auf Verträge, die in der Privatwohnung oder am Arbeitsplatz geschlossen werden. Derzeit würden zum Teil Vertragsabschlüsse auf Baustellen, Wochenmärkten oder Parkplätzen von Autohäusern erfasst.
2. Die Einschränkung von Fernabsatzverträgen auf Geschäftsmodelle, die auf fernmündliche Vertragsschlüsse ausgerichtet sind (z.B. Online-Shop, Teleshopping, Vertragsschlüsse via Call-Center etc.). Nach aktueller Rechtsprechung gelte jeder per Telefon, Fax oder E-Mail geschlossene Vertrag als Fernabsatzvertrag, selbst wenn es sich um eine seltene, untypische oder gar einmalige Situation handele und das Unternehmen nicht auf einen Fernabsatzvertrieb ausgerichtet sei.
3. Reduzierung von Informationspflichten:
  - Abschaffung der Informationspflicht über gesetzliche Rechte des Verbrauchers. Unternehmer seien u.a. verpflichtet, über das Nicht-Bestehen eines gesetzlichen Widerrufsrechts aufzuklären.
  - Abschaffung der Informationspflicht zur Verweigerung der Teilnahme an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren.
  - Schaffung von Flexibilität von Gestaltungsspielräumen für den Unternehmer bei der Widerrufsbelehrung. Abweichungen von den gesetzlichen Mustern führten unmittelbar zur Unwirksamkeit der Belehrung, obwohl sie für ganze Vertragsarten (z.B. Werkverträge) ungeeignet seien. Ziel müsse sein, Verbraucher nachvollziehbar und flexibel über ihre Rechte zu informieren.



#### 4. Verbraucherrechte verständlicher gestalten:

- Beschränkung des Verbraucherrechts auf Haustür- und Fernabsatzverträge, Aufhebung der Kategorie der allgemeinen Verbraucherverträge. Je nachdem, ob ein im Fernabsatz, außerhalb von Geschäftsräumen oder anderweitig geschlossener Vertrag vorliege, würden andere Regelungen gelten, die jeweils besondere Ausnahmetatbestände kennen würden. Die Komplexität des Verbraucherrechts habe ein Maß erreicht, das selbst Juristen vor große Herausforderungen stellen würde. Für Verbraucher und Unternehmer sei die Rechtslage kaum noch erkennbar.
  - Einheitliche Formerfordernisse bei Haustür- und Fernabsatzverträgen. Anders als bei Fernabsatzverträgen müssten Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen in Textform, d.h. auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger – wie USB Sticks – ausgehändigt werden. Dies sei ein unnötiger und praxisferner Formalismus.
  - Einheitliche Informationspflichten für Haustür- und Fernabsatzverträge. Die gesetzlichen Vorschriften würden für Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen jeweils eigenständige Kataloge an Informationspflichten kennen, die inhaltlich nahezu identisch seien. Für die Praxis wären einheitliche Kataloge übersichtlicher und anwendungsfreundlicher.
5. Aufhebung der unverhältnismäßigen Folgen formal fehlerhafter Widerrufsbelehrungen. Eine formal fehlerhafte Widerrufsbelehrung, die den Verbraucher jedoch inhaltlich ausreichend informiere, führe dennoch zu einer Verlängerung der Widerrufsfrist von einem Jahr. Während dieser Zeit herrsche über den Vertrag Rechtsunsicherheit.