



GEO WAS MAN DARÜBER BLOCK WISSEN SOLLTE ING

RECHTSTIPPS FÜR
UNTERNEHMER UND VERBRAUCHER



Impressum

Herausgeber

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Tel.: + 49 (0) 78 51.991 48 0

Fax: + 49 (0) 78 51. 991 48 11

E-Mail: info@cec-zev.eu

Web: www.cec-zev.eu

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | Registernummer: VR 370391

Vorstand: Dr. Martine Mérigeau

Druck

Roland Felder Offsetdruck GmbH | Straßburger Str.43 | 77866 Rheinau-Honau

Bildnachweise

Umschlag: S. 1 © Pexels.com

Innenseiten: S. 15, 16, 24 und 30 © Pexels.com, S. 5, 7, 21, 25 und 27 © Pixabay.com

Stand

Dezember 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

DIE ECOMMERCE-VERBINDUNGSSTELLE DEUTSCHLAND

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wurde zum 1. Januar 2003 beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. eingerichtet. Dies beruht auf einer Entscheidung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz. Die eCommerce-Verbindungsstelle befasst sich mit allen Fragen rund um den Vertrieb von Waren oder Dienstleistungen über das In-

ternet und richtet ihr Beratungsangebot gleichermaßen an Unternehmer und Verbraucher.*

Auf unserer Homepage finden Sie umfangreiche Informationen zum Recht im Internet sowie Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner zu speziellen Themen des eCommerce.

*Bei Fragen können Sie sich
gerne direkt an uns wenden:*

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim Zentrum für Europäischen
Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Tel.: + 49 (0) 78 51.991 48 36

Fax: + 49 (0) 78 51.991 48 11

E-Mail: info@ecommerce-verbindungsstelle.de

Web: www.ecommerce-verbindungsstelle.de



Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wird vom
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert.

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z. B. Verbraucherinnen / Verbraucher) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

INHALTSVERZEICHNIS

06

GEOBLOCKING: WAS IST DAS?

07

WIE FUNKTIONIERT
GEOBLOCKING?

19-22

DIE GEOBLOCKING-
VERORDNUNG:
WISSENSWERTES FÜR
VERBRAUCHER

23-26

DIE GEOBLOCKING-
VERORDNUNG:
WISSENSWERTES FÜR
UNTERNEHMER

27

VERSTÖßE GEGEN DIE GEO-
BLOCKING-VERORDNUNG:
DURCHSETZUNGSSTELLEN

28-30

FOLGENDE BEREICHE SIND
VON DER GEOBLOCKING-
VERORDNUNG AUSGENOMMEN

09-18

ABSCHAFFUNG DES GEOBLOCKINGS: WELCHE MASSNAHMEN GIBT ES?

09

Die Portabilitätsverordnung:
Digitale Inhalte oder Onlinedienste
im EU-Ausland nutzen

13

Die Geoblocking-Verordnung:
Geoblocking bei Waren
und Dienstleistungen

IN
HALTS
VER
ZEICH
NIS



GEO
BLOCK
ING

GEOBLOCKING: WAS IST DAS?

Geoblocking beschreibt alle Geschäftspraktiken, bei denen ein Kunde aufgrund seiner Nationalität, seines Wohnorts, seines Aufenthaltsorts, des Ausstellungsorts seines Zahlungsmittels, des Standorts seines Zahlungskontos, der Sprachauswahl, der Lieferadresse oder seines Firmensitzes benachteiligt wird.

Möchte der Kunde eine Webseite besuchen, wird ihm der Zugang zur Seite verweigert. Er erhält z. B. Meldungen wie: „Das Video ist in Ihrem Land nicht verfügbar“. Oder der Kunde wird auf eine andere Seite umgeleitet, die speziell auf das Land zugeschnitten ist, in dem der Kunde lebt. Auf dieser Seite werden aber oftmals andere Waren angeboten als auf der ursprünglichen Seite. Und es werden andere, manchmal sogar höhere Preise verlangt.

Diese Art der Diskriminierung gehört nun hoffentlich bald der Vergangenheit an. Denn seit dem 3. Dezember 2018 wird die Geoblocking-Verordnung (EU) 2018/302 angewendet. Sie verbietet **ungerechtfertigtes** Geoblocking innerhalb des EU-Binnenmarktes, in Island, Liechtenstein und Norwegen. Kunden sollen über die

Landesgrenzen hinaus online einkaufen können; Unternehmen über die Grenzen hinweg online verkaufen. Die Geoblocking-Verordnung spielt eine wichtige Rolle im Rahmen der EU-Strategie für einen digitalen Binnenmarkt. Sie ist aber nur ein Teil vieler einzelner Schritte, die die Europäische Union bereits unternommen hat.

Die Ziele der Geoblocking-Verordnung sind klar definiert:

- Besserer Zugang zu online angebotenen Waren und Dienstleistungen
- Stärkung des digitalen Binnenmarkts
- Verbesserte Rechtssicherheit für Unternehmer
- Senkung der Transaktionskosten
- Verringerung des Verwaltungsaufwands für Unternehmer

WIE FUNKTIONIERT GEOBLOCKING?

Der Zugang zu Waren und Dienstleistungen wird beim Geoblocking für Kunden z. B. aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes und des Firmensitzes gesperrt oder eingeschränkt.

Technisch geschieht dies durch die Ermittlung des Wohnsitzes beziehungsweise des momentanen Aufenthaltsortes, was sich u. a. anhand der IP-Adresse auslesen lässt.

Da der Anbieter nun weiß, von welchem Land aus der Kunde auf die Seite zugreifen möchte, kann er diesen auf die zugehörige, länderspezifische

Webseite umleiten. Auf dieser Seite ist das gewünschte Produkt oftmals nicht oder zu einem anderen Preis verfügbar. Oder es gibt ein komplett anderes Sortiment.

Vor allem Kunden aus kleineren EU-Ländern, wie Malta oder Luxemburg, oder Käufer aus Grenzregionen sind davon betroffen.



BEISPIELE FÜR GEOBLOCKING



Ein deutscher Kunde hat im Italien-Urlaub auf einer italienischen Internetseite eine Jacke gesehen, die er online bestellen möchte. Wieder in Deutschland ruft er die italienische Webseite auf, wird aber sofort zur deutschen Seite weitergeleitet. Dort wird der gesuchte Artikel nicht angezeigt. Der Kunde ruft seinen Bekannten in Italien an. Auch dieser geht ins Internet, und siehe da, die Jacke ist auf der italienischen Seite verfügbar.



Ein deutscher Kunde möchte eine Sonnenbrille auf einer spanischen Seite bestellen. Er scheitert aber an der Eingabe der deutschen Lieferadresse, weil das spanische Bestellsystem keine deutschen Anschriften kennt oder weil der Händler keine Lieferung nach Deutschland vorsieht.



Ein deutscher Kunde möchte seine Bestellung in Dänemark mit Kreditkarte bezahlen. Diese wird aber abgelehnt, weil sie aus einem anderen EU-Land stammt.

ABSCHAFFUNG DES GEOBLOCKINGS: WELCHE MAßNAHMEN GIBT ES?

Die Europäische Union hat zur Abschaffung des Geoblockings zwei Verordnungen erlassen: Die Portabilitätsverordnung und die Geoblocking-Verordnung. Ziel: Förderung des grenzüberschreitenden elektronischen Handels

DIE PORTABILITÄTSVERORDNUNG: DIGITALE INHALTE ODER ONLINEDIENSTE IM EU-AUSLAND NUTZEN

Viele Anwender kennen die Meldung: **„Dieses Video ist in Ihrem Land nicht verfügbar.“** Geoblocking ist der Grund dafür.

Ein erster Schritt zur Abschaffung des Geoblockings war die **Portabilitätsverordnung** (EU) 2017/1128. Diese regelt, dass ein Nutzer, der in Deutschland ein **kostenpflichtiges Abonnement** bei Streaming-Diensten wie beispielsweise Netflix, Amazon Prime, Spotify oder Apple Music hat, das Abonnement auch während eines **vorübergehenden Aufenthalts** in einem anderen EU-Land nutzen kann.

Gleiches gilt für Abos zum Herunterladen von E-Books, Sendungen privater

TV-Sender auf Abruf und Live-Übertragungen von Sportveranstaltungen, z. B. über Sky Go, Eurosport oder DAZN. Lange Zeit haben Streaming-Plattformen ihre Dienste für Nutzer in anderen Ländern gesperrt.

Der Grund ist das im **Urheberrecht** geltende **Territorialprinzip**. Dieses besagt, dass alle Personen den Gesetzen des Staates unterliegen, auf dessen Gebiet sie sich aufhalten.

Daher müssen Streaming-Dienste den Urheber fragen, ob sie Medieninhalte in einem anderen Land anbieten dürfen und die zugehörige Lizenz einholen. Die Folge: Medieninhalte sind in einem Land lizenziert, im anderen nicht.

GEOBLOCKING TROTZ PORTABILITÄTS- VERORDNUNG



Live-Streams oder Mediatheken der öffentlich- rechtlichen Sender

Öffentlich-rechtliche Sender können selbst entscheiden, ob sie ihre Inhalte im EU-Ausland verfügbar machen oder nicht. Das kann bedeuten, dass in Spanien beispielsweise Netflix-Serien laufen, die ARD-Sendung aber nicht.



Abschluss von Streaming-Abos

Streaming-Abos für Filme, Musik oder E-Books können nicht außerhalb des Wohnsitzlandes abgeschlossen werden. Ein Nutzer aus Deutschland kann z. B. kein Abo bei Netflix in Spanien abschließen.

Portabilitätsverordnung

Die Portabilitätsverordnung ändert nichts am Urheberrecht und am Territorialprinzip, schränkt dieses jedoch ein. Die Nutzung eines bezahlten Streaming-Dienstes gilt **bei vorübergehenden Auslandsaufenthalten** nun nicht mehr als eine Auslandsnutzung, sondern als eine Nutzung im Heimatland.

Kostenpflichtige Streaming-Dienste dürfen den Zugang bei einem vorübergehenden Aufenthalt im EU-Ausland daher auch nicht mehr beschränken, sondern müssen den Kunden **vollständigen Zugriff** auf ihre bezahlten Medieninhalte ermöglichen.

Ein Problem:

Der Begriff **vorübergehend**. Eine konkrete Zeitangabe gibt es in der Portabilitätsverordnung nämlich nicht. Klar ist aber: Wer sich dauerhaft im EU-Ausland aufhält, zum Beispiel für immer ins Ausland zieht, riskiert, dass der Dienst irgendwann einmal blockiert wird.

Umgehung der Ländersperren

Über die IP-Adresse können die Anbieter z. B. zurückverfolgen, aus welchem Land der Nutzer auf ihre Seite zugreift. Hält er sich in einem Land auf, für den der Inhalt nicht freigegeben ist, wird er auch nicht angezeigt. Durch die Einrichtung eines sogenannten Proxy-Servers können Sperren, die in einem anderen Land bestehen, umgangen werden.

Auch Virtual Private Networks (VPN-Netzwerke) ermöglichen eine Umgehung der Ländersperren. Über sie lässt sich weltweit anonym surfen. Bei dieser Technik schaltet sich ein sog. VPN-Server zwischen das Endgerät (Smartphone, PC, Tablet) und den Server des Streaming-Dienstes. Der VPN-Server gibt virtuell einen anderen als den tatsächlichen Standort vor, leitet alle Daten weiter und verschlüsselt sie zusätzlich.

Bleibt die Frage, ob es legal ist, Ländersperren zu umgehen.

Das hängt zum Großteil davon ab, ob sie als wirksame technische Schutzmaßnahme im Sinne des Gesetzes gelten. Da es bisher keine einschlägigen Urteile zu diesem Thema gibt, dürfte eine Umgehung der Ländersperren zunächst einmal keine rechtlichen Konsequenzen haben.

Wer die Sperren umgeht, verstößt aber meist gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters. Dieser kann dann den kompletten Zugriff, auch auf die Inhalte des Heimatlandes, sperren. Ob die Sperre nur für einen bestimmten Zeitraum gilt oder ob der Kunde dauerhaft gesperrt wird, entscheidet der Anbieter.

Fazit

Wer diesen Problemen von vorneherein aus dem Weg gehen möchte, sollte die Hände von solchen Praktiken lassen!



DIE PORTABILITÄTSVERORDNUNG KURZ UND KNAPP



Bezahldienste müssen ihre Inhalte **für vorübergehende Aufenthalte** in einem anderen EU-Land, Norwegen, Island und Liechtenstein zur Verfügung stellen. Man spricht dann von grenzüberschreitender Portabilität. Anbieter **kostenfreier Inhalte** können frei entscheiden, ob sie diese nur im In- oder auch im Ausland bereitstellen wollen. Dies gilt z. B. für öffentlich-rechtliche Sender.



Anbieter können Nutzern, die z. B. **dauerhaft ins Ausland** ziehen, den Zugang zu ihren Inhalten verweigern. Die Anbieter dürfen nämlich den gewöhnlichen Aufenthalt, z. B. anhand der Rechnungsadresse, des Zahlungsmittels, der IP-Adresse oder des Internetproviders, ermitteln.



Streaming-Abos können nur im **Wohnsitzland** abgeschlossen werden. Ein Nutzer, der in Deutschland lebt, hat auch weiterhin kein Recht, ein Abonnement bei einem französischen Bezahlfernsehsender abzuschließen.

DIE GEOBLOCKING-VERORDNUNG: GEOBLOCKING BEI WAREN UND DIENSTLEISTUNGEN

Die **Geoblocking-Verordnung (EU) 2018/302** knüpft an die Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG an. Sie verbietet allen, die Dienstleistungen erbringen, z. B. Handwerkern, ihre Kunden aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes zu diskriminieren. Die Geoblocking-Verordnung weitet diese Regelung explizit auf den Online-Handel aus.

Sie gilt in allen 28 EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island und Liechtenstein. Sie betrifft sowohl Kunden als auch Anbieter.

Unter den Begriff des Kunden fallen:

- Verbraucher, die Waren für private Zwecke kaufen.
- Unternehmer, die als Endkunde Waren einkaufen, sie also nicht weiterverarbeiten oder verkaufen. Die Verordnung wird somit auch im B2B-Bereich angewendet.

Unter den Begriff des Anbieters fallen:

- Unternehmer, die im Internet ihre Waren und Dienstleistungen anbieten, und zwar sowohl in der EU, Norwegen, Island und Liechtenstein als

auch Unternehmer, die aus einem Nicht-EU-Land heraus ihre Aktivität auf mindestens ein EU-Land richten.

Diskriminierungsfreier Zugang zu Waren und Dienstleistungen

Die Geoblocking-Verordnung soll verhindern, dass Verbraucher und Unternehmer, die Waren und Dienstleistungen online im EU-Ausland erwerben möchten, aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit, ihres Wohn- oder Firmensitzes benachteiligt werden.

Die Verordnung sieht folgendes vor:

- Verboten ist es, Kunden ohne ausdrückliche Zustimmung auf eine andere Seite weiterzuleiten sowie den Zugang zu sperren oder zu beschränken (Art 3). Wird der Zugang aus objektiven Gründen (z. B. Gefahr der Nichtzahlung) oder aus rechtlichen Gründen (z. B. Einfuhrverbot) gesperrt, eingeschränkt oder erfolgt eine Weiterleitung, muss dem Kunden klar und deutlich erklärt werden warum. Und zwar in der Sprache der Webseite, auf die der Kunde ursprünglich zugreifen wollte.

- Anbietern ist es untersagt, unterschiedliche Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Zugang zu Waren und Dienstleistungen festzulegen (Art 4).

Anbieter dürfen somit auf ein und derselben Webseite keine unterschiedlichen Nettopreise verlangen oder unterschiedliche Liefer- und Zahlungsbedingungen festlegen.

Beispiel

Bestellen ein französischer und ein deutscher Kunde auf der gleichen Internetseite, müssen sie auch die gleichen Nettopreise, Liefer- und Zahlungsbedingungen erhalten. Die Frachtkosten können aber unterschiedlich sein.

Unternehmer dürfen selbst entscheiden, in welche Länder sie liefern und in welche nicht. Falls aber ein Kunde aus einem EU-Land bestellen möchte, in das der Händler normalerweise nicht liefert, muss ihm dennoch die Möglichkeit eingeräumt werden, eine Bestellung aufzugeben. Und zwar zu den selben Liefer- und Abhol-

WEITERLEITUNG, SPERRUNG, BEGRENZUNG DES ZUGANGS KURZ UND KNAPP

Anbietern ist es grundsätzlich nicht erlaubt, den Zugang zu ihrer Internetseite aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohn- oder Firmensitzes des Kunden zu sperren oder zu beschränken.

Ausnahmen

1. Die Weiterleitung ist nach Europäischem Recht oder nationalem Recht erforderlich. So kann beispielsweise ein Händler, der Feuerwerkskörper verkauft, den Zugang zu seiner Internetseite für Kunden eines Landes blockieren, in das keine Feuerwerkskörper aus einem anderen Land eingeführt werden dürfen.
2. Der Kunde hat ausdrücklich seine Zustimmung zur Weiterleitung auf eine andere Internetseite gegeben. Er wurde z. B. in einem Fenster auf der Seite gefragt, ob er weitergeleitet werden möchte. Der Kunde hat dann das Kästchen „ja“ angeklickt.

optionen wie sie einem Kunden in einem Land angeboten werden, in das der Händler liefert.

Der Kunde hat dann zwei Möglichkeiten:

- Er lässt sich die Ware an eine Adresse liefern, die in einem EU-Mitgliedstaat liegt, für den der Händler in seinen AGB die Lieferung anbietet. Dann muss der Kunde in der Konsequenz die Ware dort abholen oder den Weitertransport nach Hause selbst organisieren.
 - Er holt die Ware an einem zwischen ihm und dem Händler vereinbarten Lieferort ab. Dieser liegt in einem EU-Mitgliedstaat, für den der Händler in seinen AGB die Abholung anbietet. (Art. 4)
- Anbieter dürfen frei entscheiden, welche Zahlungsmittel (z. B. Überweisung, Kreditkarte, Lastschrift) und Zahlungsmarken (z. B. Visa Card, Mastercard) sie akzeptieren (Art. 5). Es ist ihnen untersagt, unterschiedliche Zahlungsbedingungen aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohn- oder Firmensitzes des Kunden, des Orts des Zahlungskontos, des Firmensitzes der Bank oder des Ausstellungsorts des Zahlungsmittels festzulegen.



ZAHLUNGSVORGÄNGE KURZ UND KNAPP

Der Händler kann frei entscheiden, welche Zahlungsmittel und Zahlungsmarken er akzeptiert und welche nicht.

Aber:

- Kann zum Beispiel ein deutscher Kunde im Online-Shop mit einer Überweisung bezahlen, darf der Händler die Zahlung eines spanischen Kunden per Überweisung von einem spanischen Bankkonto aus nicht ablehnen. Ablehnen dürfte er das nur, wenn er die Zahlung per Überweisung grundsätzlich ausschließt.
- Kann beispielsweise ein deutscher Kunde mit einer bestimmten Kreditkarten-Art, zum Beispiel Visa Card, bezahlen, muss der Händler auch eine spanische Visa Card akzeptieren. Ablehnen kann er nur, wenn er die Zahlung dieser Kreditkartenart grundsätzlich ausschließt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN KURZ UND KNAPP

In 3 Fällen sind unterschiedliche Geschäftsbedingungen verboten:

1. Bei Dienstleistungen, die an einem physischen Ort erbracht werden, an dem der Händler tätig ist, z. B. Autovermietungen.

.....
Beispiel

Ein deutscher Kunde möchte ein Auto in Madrid mieten. Er nutzt dafür eine spanische Seite. Er kann das Auto zu gleichen Konditionen (z. B. Preis, Abholzeit) mieten wie ein Spanier.

.....
2. Bei elektronisch erbrachten Dienstleistungen wie Clouds, Data-Warehousing und Webhosting.

.....
Beispiel

Ein deutscher Kunde möchte seine Homepage durch einen spanischen Anbieter ins Internet stellen lassen. Der Kunde kann diese Dienstleistung ohne zusätzliche Kosten nutzen, genauso wie ein spanischer Kunde.

3. Wenn die Ware an eine Adresse in einem EU-Land geliefert wird, das der Händler laut seinen AGB beliefert. Wenn die Ware an einen zwischen Händler und Kunde vereinbarten Ort geliefert wird, der in einem EU-Staat liegt, für den der Händler in seinen AGB die Abholung anbietet.

.....
Beispiel

Ein dänischer Kunde möchte auf einer deutschen Seite eine Spülmaschine kaufen. Der Händler liefert nur nach Deutschland. Zwischen Händler und Kunde wird als Abholort eine deutsche Adresse vereinbart. Der Händler muss dem Kunden nun die Spülmaschine zu den gleichen Konditionen (Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen) verkaufen wie einem deutschen Kunden.

BEGRIFFSERKLÄRUNGEN



Unter einer Cloud versteht man ein Netz leistungsfähiger Rechner, auf die Anwender ihre Daten auslagern können, wenn sie z. B. auf der Festplatte ihres PCs keinen Platz mehr haben oder von überall aus auf die Daten zugreifen möchten. Die Daten werden mit Hilfe des Internets in die Cloud übertragen.



Unter Data-Warehousing versteht man eine Sammlung von Zahlen, Daten und Fakten eines Unternehmens. Diese werden in einer Datenbank, dem sog. Data-Warehouse, zusammengetragen, damit sie später ausgewertet bzw. genutzt werden können.



Unter Webhosting versteht man die Bereitstellung von Speicherplatz für Internetseiten. Ist eine Seite „gehostet“, ist sie im Internet verfügbar und kann aufgerufen werden.

DIE GEOBLOCKING-VERORDNUNG: WISSENSWERTES FÜR VERBRAUCHER

Länderspezifische Seiten sind legal

Online-Händler dürfen für die Länder, in die sie liefern, eigene Internetseiten betreiben. Das bedeutet, dass sich Preise und Sortiment je nach Land unterscheiden können.

Dennoch müssen alle Kunden europaweit jede Internetseite uneingeschränkt aufrufen können.

..... **Beispiel**

Ein italienischer Online-Händler betreibt für seine Kunden aus Deutschland eine eigene Webseite. Auf dieser verkauft er Nudemaschinen. Der Preis auf dieser Seite ist höher als der Preis auf der italienischen. Das ist legal.

Allerdings muss dem Kunden nun ermöglicht werden, die italienische Seite aufzurufen, damit er dort, wenn er möchte, zum günstigeren Preis die Maschine bestellen kann.

.....

Einkaufen wie Einheimische

Online-Shops mit länderspezifischen Preisen, Zahlungs- und Lieferbedingungen sind auch weiterhin zulässig.

Allerdings dürfen Kunden aus anderen EU-Ländern, Norwegen, Island und Liechtenstein nicht benachteiligt werden. So kann ein Kunde aus Deutschland auf der Webseite zu den gleichen Bedingungen einkaufen wie ein französischer Kunde.

Der Händler ist nicht verpflichtet, in jedes EU-Land zu liefern. Schließt er z. B. die Lieferung nach Deutschland aus, kann der Kunde keine Lieferung nach Deutschland verlangen. Er kann sich aber die Ware an eine Adresse liefern lassen, die in einem EU-Mitgliedstaat liegt, für den der Händler in seinen AGB die Lieferung anbietet. Dort muss er sie dann abholen oder den Weitertransport nach Hause organisieren.

Müssen Sonderangebote auf allen länderspezifischen Webseiten erscheinen?

Nein. Bietet der Händler z. B. ein Produkt auf einer spanischen Seite zum Sonderpreis an, muss er es nicht auf einer deutschen Seite anbieten. Er muss aber sicherstellen, dass der deutsche Kunde das Produkt auf der spanischen Seite zum Sonderpreis kaufen kann. Und zwar zu den gleichen Bedingungen wie ein Spanier.

Dürfen Anbieter höhere Versandkosten für Lieferungen ins EU-Ausland verlangen?

Ja. Die Lieferung innerhalb Deutschlands kann 10 Euro kosten, die nach Bulgarien 20. Möchte nun ein rumänischer Kunde die Ware nach Bulgarien bestellen, liegen die Frachtkosten bei 20 Euro, bestellt er nach Deutschland bei 10.


Dürfen Händler ihre Ware bis zur Zahlung vom Versand zurückhalten?

Ja. Aber nur, wenn es durch objektive Gründe gerechtfertigt ist.

.....
Beispiel

Ein Online-Händler überprüft die Kreditwürdigkeit der Kunden durch Bonitätsbewertungs-Systeme. Da der Kunde seinen Wohnsitz in einem anderen EU-Land hat, findet er den Kunden nicht in solch einem System. In diesem Fall kann der Händler die Ware so lange vom Versand zurückhalten, bis er die Bestätigung seiner Bank bekommt, dass die Zahlung erfolgt ist.

.....



Gilt die Verordnung auch bei Zahlung auf Rechnung?

Ja, falls der Händler „Zahlung auf Rechnung“ akzeptiert.

Beispiel

Ein deutscher Online-Händler, der nur nach Deutschland liefert, akzeptiert folgende Zahlungsarten: auf Rechnung oder per Überweisung. Bestellt ein italienischer Kunde und möchte die Ware per Überweisung von einem italienischen Bankkonto aus bezahlen, kann das der Verkäufer nicht ablehnen.

Der Händler muss aber nicht akzeptieren, wenn der Kunde, der die Lieferung von Deutschland nach Italien selbst organisiert hat, bei Erhalt der Ware die zugehörige Rechnung in bar begleichen möchte.

Fallen die Kreditkartengebühren nun vollständig weg?

Nur teilweise. Das deutsche Recht (§ 270 a BGB) sieht vor, dass Händler auf ihren deutschen Shoppingseiten keine „Gebühren“ für die Zahlung per Lastschrift oder Überweisung von ihren Privat- und Firmenkunden verlangen können. Auch nicht, wenn Privatkunden mit Kreditkarten-Arten wie z. B. Visa Card oder Mastercard (4-Parteien-System) bezahlen möchten.

Für alle Zahlungsmittel, die nicht dem § 270 a BGB unterliegen, wie z. B. Zahlung per American Express (3-Parteien-System), kann der Händler von seinen Privat- und Firmenkunden „Gebühren“ verlangen. Diese müssen aber für alle Kunden gleich hoch sein. Darüber hinaus dürfen sie nicht höher ausfallen als die „Gebühren“, die der Händler selbst für die Nutzung des jeweiligen Zahlungsmittels an seinen Dienstleister bezahlt.

Darf ein deutscher Kunde, dessen in Frankreich online gekaufte Spülmaschine defekt ist, auf Kosten des Händlers einen deutschen Kundendienst-Techniker rufen?

Nein. Daher sollte der Kunde den Händler vor dem Kauf fragen, wie ein möglicher Kundendienst aussehen könnte. Dem Kunden stehen aber Gewährleistungsrechte (Reparatur, Ersatz) zu, wenn die Ware defekt ist.

An wen können sich Verbraucher wenden, die durch Geoblocking benachteiligt wurden?

An den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur.

www.bundesnetzagentur.de
verbraucherservice@bnetza.de

Adresse	Postfach 8001, 53105 Bonn
Telefon	+49 (0) 30 22 480 500
Fax	+49 (0) 30 22 480 515



DIE GEOBLOCKING-VERORDNUNG: WISSENSWERTES FÜR UNTERNEHMER

WAS MÜSSEN HÄNDLER JETZT GANZ KONKRET TUN?

1. Abschaltung jeglicher Zugangsblockaden für Zugriffe aus dem EU-Ausland, Liechtenstein, Norwegen oder Island, die z. B. an die IP-Adresse des Kunden geknüpft sind.

2. Abschaltung sämtlicher Einstellungen zur automatischen Weiterleitung von Kunden aus dem EU-Ausland, Norwegen oder Island, die z. B. an die IP-Adresse des Kunden geknüpft sind bzw. Schaffung von Abfragemöglichkeiten, ob der Kunde eine Weiterleitung wünscht.

3. Anpassung der Website an ausländische Zahlungsmittel: Werden z. B. Überweisungen grundsätzlich akzeptiert, muss das System Überweisungen aus dem EU-Ausland, Liechtenstein, Norwegen und Island verarbeiten können.

4. Anpassung der Website an bestimmte Zahlungs-Marken: Wird z. B. Visa Card als Zahlungs-Marke akzeptiert, muss das System auch Visa Card Zahlungen aus dem EU-Ausland, Liechtenstein, Norwegen und Island verarbeiten können.

5. Anpassung und Vereinheitlichung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die AGB müssen geprüft werden, ob sie diskriminierend sind und ggf. geändert werden. Und zwar so, dass kein Kunde aufgrund seiner Staatsangehörigkeit, seines Wohnsitzes, seines Zahlungsmittels, seiner Lieferadresse oder seines Firmensitzes benachteiligt wird.

Ausnahme: Abweichende Geschäftsbedingungen sind zulässig, falls sie zur Einhaltung nationaler Gesetze nötig sind. Das ist der Fall, wenn es unterschiedliche nationale Regelungen, z. B. zu den Mehrwertsteuersätzen, gibt.



6. Festlegung, in welche EU-Länder geliefert werden soll. Onlinehändler sind nicht verpflichtet, in alle EU-Mitgliedsstaaten zu liefern oder Niederlassungen in anderen EU-Ländern zu betreiben.

Liefert ein deutscher Händler nur nach Frankreich, aber nicht nach Italien, ist das erlaubt. Der italienische Kunde kann nicht verlangen, dass der Händler nach Italien liefert. Der Kunde muss aber die Möglichkeit haben, die Ware nach Frankreich zu bestellen.

7. Technische Anpassung des Systems, damit beim Bestellprozess ausländische Lieferadressen, Rechnungsadressen und Telefonnummern erfasst und bearbeitet werden können. Dem Kunden muss z. B. ermöglicht werden, eine Lieferanschrift in einem der Mitgliedstaaten, in die der Händler liefert, einzugeben.

8. Bei länderspezifischen Seiten:

Überprüfung, ob die nationalen Regeln zur Besteuerung, das Wettbewerbsrecht und die Verbrauchervorschriften des jeweiligen Landes eingehalten werden.

Beispiel

Wird von einem deutschen Händler eine Seite speziell auf Spanien ausgelegt, müssen normalerweise die spanischen Regeln zur Mehrwertsteuer beachtet werden.

9. Wurde der Zugang zur Internetseite durch Geoblocking-Maßnahmen für bestimmte Kunden beschränkt, ist zu prüfen, ob diese aufgrund der Rechtsvorschriften (national und EU) gerechtfertigt sind. Das ist dann der Fall, wenn bestimmte Waren nicht in bestimmte Länder geliefert werden dürfen, z. B. Feuerwerkskörper.



KEIN KONTRAHIERUNGSZWANG FÜR ONLINE-HÄNDLER

Die Verordnung sieht keinen Kontrahierungszwang, also keine Verpflichtung zum Vertragsabschluss, vor. Der Händler darf selbst entscheiden, an wen er verkaufen möchte und an wen nicht. Lehnt es der Händler z. B. ab, an einen Kunden aus dem EU-Ausland zu verkaufen, darf er dies tun.

Er darf nur in 2 Fällen den Vertragsabschluss ablehnen:

- Es sind die gleichen Voraussetzungen wie bei einem Inlandskunden gegeben, z. B. Risiko des Zahlungsausfalls, Betrugsverdacht, negative Bonitätsprüfung.
- Es gibt objektive Rechtfertigungsgründe, z. B. eine gesetzliche Beschränkung wie bei Feuerwerkskörpern, die nicht in jedes EU-Land geliefert werden dürfen.

Der Unternehmer möchte den Kunden weiterleiten. Was kann er tun, um die Zustimmung des Kunden zu erhalten?

Das Einfachste ist, den Kunden zu fragen, ob er mit der Weiterleitung einverstanden ist. Hat er ausdrücklich zugestimmt, darf er weitergeleitet werden. Technisch wäre dies mit einer sog. „Opt’in-Lösung“ machbar. Auf dem Bildschirm erscheint ein Fenster mit der Frage, ob er weitergeleitet werden möchte. Kreuzt der Kunde „ja“ an, erfolgt die Weiterleitung.

Das ist zu beachten:

- Der Händler sollte den Kunden vorher informieren, dass es auf der Seite ein anderes Sortiment und ggf. andere Preise als auf der ursprünglichen gibt.
- Dem Kunden muss die Möglichkeit eingeräumt werden, die Zustimmung zu widerrufen.
- Der Händler braucht die Zustimmung nicht jedes Mal erneut einholen.
- Die ursprüngliche Internetseite muss weiterhin leicht zugänglich sein.
- Die Zustimmung muss nachweisbar sein.

Bis wann müssen Unternehmer ihre Internetseiten an die Anforderungen der Verordnung angepasst haben?

Seit dem 3. Dezember 2018 müssen Unternehmer ihre Internetseiten an die Anforderungen aus der Verordnung angepasst haben.

An wen können sich Unternehmer wenden, wenn sie Fragen zur Geoblocking-Verordnung haben?

An die E-Commerce
Verbindungsstelle



www.ecommerce-verbindungsstelle.de
info@ecommerce-verbindungsstelle.de

Adresse Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl
Telefon + 49 (0) 78 51 / 991 48 36
Fax + 49 (0) 78 51 / 991 48 11

VERSTÖSSE GEGEN DIE GEOBLOCKING- VERORDNUNG: DURCHSETZUNGSSTELLEN

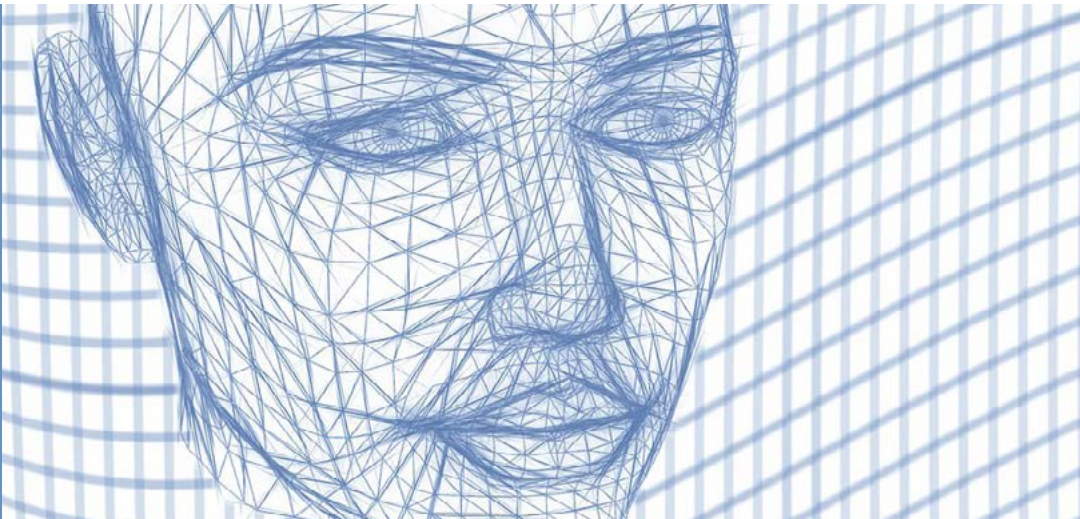
Jeder Mitgliedstaat muss mindestens eine zuständige Stelle für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Geoblocking-Verordnung benennen.

In Deutschland übernimmt die Bundesnetzagentur diese Aufgabe. Ihr obliegt die Aufsicht darüber, dass die Anforderungen aus der Verordnung eingehalten werden.

Die Bundesnetzagentur hat die Möglichkeit, Ordnungswidrigkeiten zu ver-

folgen und Bußgelder zu verhängen. Werden z. B. Verstöße gegen die Geoblocking-Verordnung als Ordnungswidrigkeit eingestuft, kann das entsprechende Verfahren gegen den Händler eingeleitet werden. Hierbei könnten Geldbußen von bis zu 300.000 Euro verhängt werden. Die Schwere des Verstoßes sowie die Größe des Unternehmens spielen bei der Festsetzung der Bußgeldhöhe eine wichtige Rolle.

www.bundesnetzagentur.de



FOLGENDE BEREICHE SIND VON DER GEOBLOCKING-VERORDNUNG AUSGENOMMEN

WEIL ES BEREITS SPEZIELLE REGELUNGEN FÜR DIESE BEREICHE GIBT



Dienstleistungen, die in Zusammenhang mit urheberrechtlich geschützten Inhalten oder Werken stehen, die nicht in physischer Form vorliegen

Musik-Downloads | Streaming-Dienste



Finanzdienstleistungen

Bankdienstleistungen | Versicherungen | Kredite



Audiovisuelle Medien, d. h. Medien, die Informationen über Ton & Bild vermitteln

Musik-Downloads | Streaming-Dienste



Verkehrsdienstleistungen

Bus | Bahn | Flug | Schiff



Dienstleistungen im Gesundheitswesen

ärztliche Behandlung | Verkauf von Medikamenten



Dienstleistungen im sozialen Bereich

Kindergärten



Produkte, deren Verkauf gegen das EU-Recht oder das Recht des Landes verstößt, in dem der Händler seinen Sitz hat

Feuerwerkskörper | Tiere und Pflanzen, deren Einfuhr verboten ist



Produkte, die in bestimmten Ländern der Preisbindung unterliegen

In Deutschland gibt es z. B. eine Buchpreisbindung.

Ein deutscher Online-Shop, der in Deutschland Bücher verkauft, darf die Preise folglich nicht nach oben oder unten korrigieren und muss sich an die festgelegten Preise halten.

Liefert der deutsche Online-Händler in ein EU-Land, in dem es keine Buchpreisbindung gibt, darf er geringere oder höhere Preise verlangen. Allerdings muss er seinen Kunden die Möglichkeit geben, das Buch auf der deutschen Internetseite zum deutschen Preis zu bestellen.

Liefert der Online-Händler in ein Land, in dem es ebenfalls eine Buchpreisbindung gibt, z. B. nach Österreich, muss er die Preise dieses Landes übernehmen.





eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.