

Neue Regeln für Downloads und Streaming-Dienste

Neue Software, Apps, Spiele, Musik und Videos werden in Massen als Download oder Streaming im Internet angeboten und erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Hierfür gibt es jetzt neue rechtliche Regelungen.

Digitale Inhalte wie Software, Apps oder Spiele kann man längst nicht mehr allein auf festen Datenträgern wie etwa DVD oder CD-ROM erwerben. Vieles gelangt mittlerweile direkt über das Internet auf die Festplatte des Computers oder Smartphones. Bei Musik- oder Videodateien ist ein vollständiges Herunterladen gar nicht erst notwendig. Filme und Hits können auch in Echtzeit konsumiert werden, ohne dass eine Datei dauerhaft auf der Festplatte verbleibt (so genanntes Streaming). Das ist praktisch, weil keine langen Lieferzeiten anfallen.

Käufer halten bei solchen Geschäften allerdings keine Ware in den Händen. Für sie gibt es lediglich eine Datei, die erst nach der Installation nutzbar ist. Dabei stellt sich oftmals die Frage, ob das digitale Produkt mit den eigenen Geräten überhaupt kompatibel ist. Stellt sich heraus, dass dies nicht der Fall ist oder dass das Produkt die Erwartungen nicht erfüllt, stehen Käufer häufig im Regen. Da es für diese Vertriebsformen keine ausdrücklichen gesetzlichen Regelungen gab, weigerten sich Anbieter in der Regel, einen Widerruf zu akzeptieren oder den Kaufpreis zu erstatten.

Mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie über Verbraucherrechte änderte sich dies in Deutschland zum 13. Juni. Ab diesem Stichtag müssen Anbieter digitaler Inhalte auf ihrer Internetseite klare und verständliche Angaben über deren Funktionsweise und Kompatibilität machen. Darüber hinaus steht Verbrauchern künftig ab Vertragsschluss ein 14-tägiges

Widerrufsrecht zu. Doch Vorsicht: Dies bedeutet nicht, dass Käufer das Produkt in der Zwischenzeit ausführlich testen können. Denn das Widerrufsrecht erlischt in der Regel bereits, sobald mit dem Download oder Streaming begonnen wird. Das neue Widerrufsrecht hilft somit nur, wenn ein Fehlgriff rechtzeitig vor dem Herunterladen auffällt.

Wer Ärger bei Download- oder Streaming-Diensten vermeiden will, sollte folgende Tipps der Verbraucherzentrale NRW beherzigen:

- **Einverständnis vorausgesetzt:** Das Widerrufsrecht erlischt nur vorzeitig, wenn Verbraucher ausdrücklich zugestimmt haben, dass der Verkäufer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Zudem braucht es eine Bestätigung, dass über den Verlust des Widerrufsrechts informiert wurde. Diese Zustimmung darf nicht per AGB untergeschoben werden. Kunden müssen zumindest ein Häkchen an einem Informationstext gesetzt haben. Das Einverständnis sollte nur erklären, wer die Leistung endgültig behalten möchte.
- **Rechtzeitig informieren:** Über alle technischen und inhaltlichen Details sollte man sich bereits vor Vertragsschluss informieren. Anbieter sind sowohl verpflichtet, über die wesentlichen Merkmale und Anwendungsmöglichkeiten des Produkts zu informieren als auch über mögliche technische Schutzmaßnahmen, wie zum Beispiel das Datenformat oder einen eingebauten Kopierschutz. Auch die Anforderungen an das Endgerät müssen genannt werden: beispielsweise unter welchem Betriebssystem eine Software funktioniert.
- **Testversionen suchen und nutzen:** In vielen Fällen werden Testversionen von Software oder Apps angeboten, die nicht den vollen Funktionsumfang aufweisen, aber einen Überblick über die wesentlichen Eigenschaften und Funktionalitäten des Produkts ermöglichen. Es kann sinnvoll sein, vor dem Kauf eines kostenpflichtigen

Programms eine solche Probeversion auszuprobieren.

- **Bei Widerruf voller Kaufpreis zurück:** Wer einen Vertrag über digitale Inhalte wirksam widerruft, darf vom Anbieter nicht mit der Forderung nach Wertersatz behelligt werden. Der Händler muss den vollen Kaufpreis erstatten.
- **Verstöße melden:** Halten sich Anbieter nicht an die neuen Regeln, können Kunden dies der Verbraucherzentrale melden. Die Konsumentenschützer werden Rechtsverstöße wie ein Marktwächter nachgehen und gegebenenfalls Abmahnungen gegen Anbieter aussprechen. Auch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW bieten sich als Anlaufstelle bei Fragen rund um die Neuerungen an.