Händlerbund

EINFACH. SICHER. HANDELN.

# Das neue Widerrufsrecht

## Gestaltungshinweise für die Widerrufsbelehrung für den

## Verkauf von Dienstleistungen

**nach dem**

**„Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“**

**Inkrafttreten des Gesetzes am 13. Juni 2014**

# Inhalt

1. Was sind Dienstleistungen?

2. Beginn der Widerrufsfrist

3. Erlöschen des Widerrufsrechts / Wertersatz

3.1. Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

3.2. Voraussetzungen des Wertersatzes bei Dienstleistungsverträgen

3.3. Muster-Text für Zustimmungserklärung im Checkout

4. Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

5. Ab wann gelten die Änderungen?

# Einleitung

Das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie tritt am 13. Juni 2014 mit weitreichenden Änderungen für den Online-Handel in Kraft. Neu gefasst wurden dabei **unter anderem die Vorschriften zum Widerrufsrecht** bei Fernabsatzverträgen mit Verbrauchern in §§ 312 g, 355 ff. BGB sowie Artikel 246 a § 1 EGBGB n.F. (n.F. = neue Fassung). Darunter fallen auch Verträge über Dienstleistungen, die beispielsweise über einen Online-Shop geschlossen werden.

# 1. Was sind Dienstleistungen?

- Nach Artikel 2 Nummer 6 der Verbraucherrechterichtlinie gilt als Dienstleistungsvertrag

  *„….jeder Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt“*

- Beispiele: Reparatur, Webhosting

  Davon zu unterscheiden sind Verträge über den Verkauf von Waren oder digitalen Inhalten.

# 2. Beginn der Widerrufsfrist

- Die Widerrufsfrist beginnt bei Dienstleistungsverträgen **mit Vertragsschluss**, § 355 Abs. 2 BGB n.F. und beträgt 14 Tage.

- Die Widerrufsfrist beginnt jedoch nicht, bevor der Verbraucher nicht vollständig über sein **Widerrufsrecht unterrichtet** wurde. Das ist der Fall, wenn der Verbraucher die Widerrufsbelehrung vor Abgabe seiner Bestellung im Online-Shop einsehen kann und diese nach Vertragsschluss, spätestens bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, **auf einem dauerhaften Datenträger** (z.B. per E-Mail, Computerfax, DVD oder USB-Stick) übermittelt bekommt. Zusätzlich muss der Unternehmer den Verbraucher auf gleiche Weise über das gesetzliche Muster-Widerrufsformular informieren.

# 3. Erlöschen des Widerrufsrechts / Wertersatz

Bestellen Verbraucher im Fernabsatz eine Dienstleistung, steht ihnen grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu.

## 3.1. Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht kann jedoch bei Dienstleistungsverträgen unter bestimmten Voraussetzungen **vorzeitig erlöschen**. Vorzeitig meint **vor Ablauf der 14 tägigen Widerrufsfrist.**

Das Widerrufsrecht **erlischt vorzeitig**, wenn:

- ✓ *mit der Ausführung der Dienstleistung **erst begonnen** wurde, nachdem der Verbraucher dazu seine **ausdrückliche Zustimmung** erteilt hat und gleichzeitig seine **Kenntnis** davon **bestätigt** hat, dass er sein **Widerrufsrecht** bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert, und*
- ✓ *der Unternehmer die Dienstleistung **vollständig erbracht** hat (§ 356 Absatz 4 BGB n.F. )*

Diese **ausdrückliche Zustimmung** des Verbrauchers kann nicht durch entsprechende Regelungen in den AGB fingiert werden.

Für die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers als auch für die Kenntnisnahme über den Verlust des Widerrufsrechts ist der Online-Händler **beweisbelastet.**

## 3.2. Voraussetzungen des Wertersatzes bei Dienstleistungsverträgen

Widerruft der Verbraucher den Dienstleistungsvertrag noch bevor die Dienstleistung vollständig erbracht ist, also zu einem Zeitpunkt, in dem das Widerrufsrecht noch nicht erloschen ist, kann der Unternehmer bei ordnungsgemäß erfolgter Belehrung über das Widerrufsrecht (siehe unter 2.) **Wertersatz** für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erbrachte Teilleistung verlangen.

Der Wertersatz kann aber nur dann verlangt werden, wenn:

- ➢ der Verbraucher von dem Unternehmer **ausdrücklich verlangt** hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, § 357 Absatz 8 BGB n.F.

Dieses **ausdrückliche Leistungsverlangen** des Verbrauchers kann ebenfalls nicht durch AGB - Regelungen fingiert werden.

Auch in diesem Fall muss der Unternehmer das **ausdrückliche Leistungsverlangen** des Verbrauchers **beweisen**. Kann er dies nicht nachweisen und beginnt er mit der Dienstleistung kann der Unternehmer bei Ausübung des Widerrufs **keinen Wertersatz** verlangen.

## 3.3. Muster-Text für Zustimmungserklärung im Checkout

Aufgrund der Beweislast des Online-Händlers muss sowohl das ausdrückliche Leistungsverlangen als auch die Zustimmung zum Beginn der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist als auch die Kenntnis von dem damit verbundenen Verlust des Widerrufsrechts abgefragt werden.

Folgenden Text können Sie dafür verwenden:

| |
|---|
| ☐ Ich verlange ausdrücklich und stimme gleichzeitig zu, dass Sie mit der in Auftrag gegebenen Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen. Ich weiß, dass mein Widerrufsrecht bei vollständiger Erfüllung des Vertrages erlischt. |

Wir empfehlen, diese Erklärung über eine Opt-In-Checkbox auf der Bestellübersichtsseite einzubinden, die nicht vorangehakt ist und durch eine **ausdrückliche** Handlung des Verbrauchers ausgewählt werden muss.

Wird die Checkbox vom Verbraucher nicht aktiviert, darf die Bestellung nicht ausgelöst werden können.

Beachten Sie:
Diese Erklärung darf nicht mit anderen Bestätigungen, wie z.B. der Kenntnisnahme der AGB/ Widerrufsbelehrung verbunden werden.

# 4. Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

Wir stellen Ihnen die zwei möglichen Widerrufsbelehrungen für den **Verkauf von Dienstleistungen** zur Verfügung.

**Beachten Sie:**

Werden im Shop neben Dienstleistungen auch Waren angeboten, ist dafür zusätzlich eine **gesonderte** Widerrufsbelehrung einzubinden.

1. Widerrufsbelehrung **ohne** elektronisch ausfüllbares Widerrufsformular auf Ihrer Online-Präsenz (Markierte Felder müssen durch Ihre Angaben ergänzt werden.)

**Widerrufsbelehrung**

**Widerrufsrecht**
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.
Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

**Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*)abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden
- Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

2. Widerrufsbelehrung **mit** elektronisch ausfüllbarem Widerrufsformular auf Ihrer Online-Präsenz (Markierte Felder müssen durch Ihre Angaben ergänzt werden.)

## Widerrufsbelehrung

**Widerrufsrecht**
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.
Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet- Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

**Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*)abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden
- Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

## 5. Ab wann gelten die Änderungen?

Das neue Recht tritt erst am **13.6.2014** in Kraft und gilt somit erst für Verträge die **ab diesem Zeitpunkt** geschlossen werden. Eine vorherige Verwendung kann abgemahnt werden.

Der Händlerbund wird im Rahmen des Rechtstext-Service seinen Mitgliedern rechtzeitig vor Inkrafttreten der neuen Gesetzeslage die Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Dienstleistungen zur Verfügung stellen.