
Handlungsempfehlungen und Gesetzgebungsvorschläge zur Evaluierung der Richtlinie 2011/83/EU vom 25. Oktober 2011 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher

Berlin - Am 13. Juni 2014 ist der letzte Teil der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher vom 25. Oktober 2011 mit dem "Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnraumvermittlung" in Deutschland umgesetzt worden. Die umfangreichen Bestimmungen und vertraglichen Informationspflichten, die seither für Verbraucherverträge gelten, haben zweijährige Praxis erfahren und werden nun gemäß Artikel 30 der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) einer Bewertung und Überprüfung unterzogen.

In diesem Zusammenhang hat die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum **13. Dezember 2016** über die Anwendung der Richtlinie Bericht zu erstatten.

Der Händlerbund e.V. berät seine Mitglieder u.a. zu Problemen, die sich aus der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in nationales Recht ergeben haben.

Beispielsweise ist die Nutzung der Widerrufsbelehrung nach dem Muster entsprechend der Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2, S. 2 EGBGB mit einem nicht unerheblichen Abmahnrisiko verbunden. Bei Nutzung des Musters sind bestimmte Bestell- und Liefersituationen in Online-Shops und auf Plattformen nicht abbildbar. Daraus folgt das dringende Erfordernis, den Text der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher insbesondere im Hinblick auf die Gestaltung der Widerrufsbelehrung der Realität entsprechend zu ändern.

Welchen Herausforderungen sich Online-Händler im Zusammenhang mit dem "neuen" Widerrufsrecht stellen müssen, hat der Händlerbund in einer Studie im Rahmen der Initiative FairCommerce erfragt. Die Ergebnisse der "[Retouren-Studie 2016 - Wie fair sind Kunden im Online-Handel?](#)" spiegeln die Regelungslücken in der Richtlinie zu einem großen Teil wieder.

Im Folgenden werden deshalb die **signifikantesten Probleme im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht für den Verkauf von Waren** (bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen) konkret aufgezeigt und entsprechende **Lösungsvorschläge** unterbreitet, die im Rahmen der Evaluierung der Verbraucherrechterichtlinie Berücksichtigung finden sollten.

Unsere Empfehlungen im Überblick:

1. Ergänzung der Regelungen zum Wertersatz

Die derzeitigen Regelungen des Wertersatzes bei Rücksendung der Ware sind zum Teil unzureichend. Ist die **Originalproduktverpackung** der Ware bei Rücksendung derart beschädigt, dass der Wiederverkaufswert der Ware herabgesetzt werden muss, sollten Verbraucher unter bestimmten Voraussetzungen wertersatzpflichtig sein.

2. Erweiterung der Regelungen zum Erlöschen des Widerrufsrechtes

Es ist eine Erweiterung der Gründe für das Erlöschen des Widerrufsrechtes für den Verkauf von Bekleidung bzw. vergleichbaren Textilien erforderlich. Die Quote mangelbehafteter Ware im Falle der Ausübung des Widerrufs ist in diesem Bereich besonders hoch. Die Anwendung der Regelungen zum Wertersatz lösen die Probleme nicht.

3. Änderung der Muster-Widerrufsbelehrung

Die Muster-Widerrufsbelehrung wird den Anforderungen der Praxis nicht gerecht. Eine nicht nur aus Verbraucher- sondern auch aus Verkäufersicht **rechtssichere Belehrung** über das Widerrufsrecht ist mit ihr **nicht möglich**. Die in der praktischen Anwendung unabdingbaren textlichen Änderungen und Ergänzungen des Musters, lassen den vom Gesetz beabsichtigten „Schutz“ bei Verwendung des Musters entfallen.

Unsere Empfehlungen im Einzelnen:

1. Ergänzung der Regelungen zum Wertersatz

a)

Die vom Händlerbund durchgeführte [Retouren-Studie](#) (2016)¹ ergab, dass Online-Händler insbesondere im Bereich Elektronik und Textilien bei Rücksendung der Ware (völlig unabhängig vom Zustand der Ware) Wertverluste auch dann hinnehmen müssen, wenn die Rücksendung mit beschädigter bzw. ohne (Original-)Produktverpackung erfolgt.

Gefragt nach den Fällen, in denen Pakete mit einer beschädigten Originalverpackung zurückgeschickt werden, gaben 75 Prozent der befragten Online-Händler an, dass das Problem bei ihnen bereits aufgetreten sei. Jede fünfte Rücksendung (21 %) war auf diese Art beschädigt und nahezu die Hälfte dieser Waren konnte nicht zum ursprünglichen Preis weiterverkauft werden. In der Konsequenz gewähren Online-

¹ Retouren-Studie 2016, Wie fair sind Kunden im Online-Handel?:
<https://www.haendlerbund.de/de/downloads/studie-retouren-2016.pdf>

Händler im Schnitt einen Preisabschlag von 35 Prozent. Besonders im Bereich der Elektronikartikel (36 %) und bei Textilien (21 %) tritt der Wertverlust häufig auf.

In der Praxis des Onlinehandels weit verbreitet ist vor allem das Rücksenden der Ware ohne Originalproduktverpackung.

Ein Wiederverkauf retournierter Waren ohne Originalverpackung ist für Online-Händler entweder gar nicht oder nur mit erheblichen finanziellen Verlusten möglich, sofern die Originalverpackung den Wert der Ware insgesamt mitbestimmt.

b)

Nach der derzeitigen gesetzlichen Regelung zum Wertersatz (§ 357 VII BGB) sind Verbraucher bei Ausübung des Widerrufsrechtes zum Wertersatz gegenüber dem Händler verpflichtet,

„... wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war.“

Der Verbraucher soll die Möglichkeit haben die Ware so zu prüfen, wie er es hätte auch im Ladengeschäft tun können.

In Bezug auf die Originalverpackung darf von einem Verbraucher weder verlangt noch darf er gebeten werden, die Ware in der Originalverpackung zurückzusenden. Verwendet ein Online-Händler derartige Formulierungen in seinen AGB, der Widerrufsbelehrung oder an anderer Stelle im Online-Shop, droht ihm dafür eine wettbewerbsrechtliche Abmahnung.

Das LG Hamburg hat zwar in seiner Entscheidung aus dem Jahr 2011 (Az. 327 O 779/10) zumindest die formulierte Bitte des Rücksendens der Ware in Originalverpackung für zulässig erachtet, diese Rechtsprechung hat sich allerdings bis heute nicht gefestigt.

In stationären Ladengeschäften stehen regelmäßig Testgeräte oder Proben zum Testen bzw. Begutachten der Ware zur Verfügung. Im Distanzhandel ist dies nicht möglich, weshalb das Widerrufsrecht dem Kunden grundsätzlich die Möglichkeit eröffnet, die Ware, die er vor Bestellung nicht ansehen konnte, zu überprüfen. Dies geht zwangsläufig mit dem Öffnen der Originalverpackung einher. Gründe, warum dem Kunden dabei (ebenso wie beim Umgang mit der Ware) ein Mindestmaß an Sorgsamkeit nicht zugemutet werden kann, sind nicht erkennbar.

Gleiches gilt für die Aufbewahrung der Originalverpackung bis zur Entscheidung über die Ausübung des Widerrufsrechtes.

Grundsätzlich geht es dabei um die originale Produktverpackung, also nicht die Versandverpackung, die gegebenenfalls für eine sichere Versendung zusätzlich verwendet wird.

Nach den obigen Ausführungen ist es sachgerecht, vom Verbraucher auch in den Fällen Wertersatz verlangen zu können, in denen die Originalproduktverpackung beschädigt wurde oder gänzlich fehlt.

Dies soll jedenfalls dann der Fall sein, wenn die Produktverpackung wesentliche, kaufentscheidende Informationen enthält oder das Fehlen den Wiederverkaufswert der Ware herabsetzt, weil die Originalproduktverpackung zum Käuferlebnis des Kunden beiträgt (z.B. iPhone in Originalverpackung, Uhr im Holzkasten, Collier in Schmuckschachtel).

c)

Vor diesem Hintergrund wird die nachstehende Ergänzung der Regelungen zum Wertersatz in § 357 VII BGB vorgeschlagen:

„Der Verbraucher hat Wertersatz für einen Wertverlust der Ware zu leisten, wenn

*... der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war **oder der Wertverlust auf eine wesentliche Beschädigung oder das Fehlen der Produktverpackung zurückzuführen ist, sofern die Produktverpackung wesentliche, kaufentscheidende Informationen enthält oder das Fehlen den Wiederverkaufswert der Ware herabsetzt, ...**“*

Produktverpackung ist die originale Hersteller- oder Händlerverpackung, die der sicheren Verpackung und Präsentation des Produktes dient. Gemeint ist nicht die Transport/ Versandverpackung, welche gegebenenfalls zusätzlich für die sichere Versendung der Ware verwandt wird.

Kaufentscheidende Informationen sind z.B. Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen oder Garantiebedingungen.

Der **Wiederverkaufswert der Ware wird herabgesetzt**, wenn die Originalverpackung zum Käuferlebnis des Kunden beiträgt (z.B. iPhone in Originalverpackung, Uhr im Holzkasten, Collier in Schmuckschachtel).

2. Erweiterung der Regelungen zum Erlöschen des Widerrufsrechtes beim Verkauf von Bekleidung und vergleichbaren Textilien

a)

Die Händlerbund [Retouren-Studie](#) ergab, dass insgesamt 31% der befragten Textilhändler bereits getragene oder beschädigte Ware (Bekleidung) im Zuge eines Widerrufs zurückerhalten haben. Somit ist ca. jede fünfte Rücksendung mangelbehaftet.

Meist riecht die Ware nach Parfüm oder Rauch bzw. weist Verschmutzungen oder sonstige eindeutige Tragespuren auf.

Aus diesen Umständen ergibt sich, dass die Ware vom Kunden nicht nur zum Testen oder Probieren getragen wurde.

Ein tatsächlicher Wiederverkauf dieser Bekleidung ist regelmäßig nicht möglich, allenfalls nur nach entsprechender Reinigung oder Aufarbeitung.

Die Grenze, wann diese Ware noch als neu oder als gebraucht verkauft und was einem nachfolgenden Käufer noch zugemutet werden kann, ist häufig schwer zu bestimmen.

Dies hängt mit der Besonderheit von Bekleidungsgegenständen und vergleichbaren Textilien (wie Bettwäsche, Handtücher usw.) zusammen. Ihnen wohnt, durch den Kontakt mit dem menschlichen Körper, ein hygienischer und gesundheitsrelevanter Aspekt inne.

Bei anderen Produkten, wie technischen Geräten, stellt sich diese Frage nicht.

b)

Derzeit besteht für Online-Händler keine Möglichkeit, das Widerrufsrecht bei Kleidung bzw. vergleichbaren Textilien auszuschließen oder einzuschränken. Sie müssen die Ware, unabhängig vom Zustand zurücknehmen.

Die derzeitige gesetzliche Regelung (§ 357 VII BGB) räumt im Grundsatz eine Wertersatzpflicht des Käufers ein,

„...wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war“,

siehe auch Ausführungen unter Ziff. 1 c).

Eine Verschlechterung, die allein auf die Prüfung der Ware zurückzuführen ist, begründet keine Wertersatzpflicht.

Wie oben ausgeführt, ist die Abgrenzung, wann mehr als nur zu Prüfzwecken getragen oder genutzt wurde sehr schwer.

Gerade in den Fällen, in denen der Gesamteindruck der zurückgesandten Ware ein Tragen über einen längeren Zeitraum vermuten lässt (z.B. durch menschliche oder künstliche Gerüche), ohne dass weitere Verschmutzungen vorhanden sind, ist für den Verkäufer kaum zu beurteilen, ob ein Wiederverkauf noch zumutbar ist.

Bereits aus Gründen der beim Verkäufer liegenden Beweislast, scheidet in diesen Fällen die Geltendmachung eines Wertverlustes regelmäßig aus.

Im stationären Handel stellt sich das Problem in dieser Weise nicht, weil die Ware im Ladengeschäft probiert und kurz getragen werden kann. Ein Verlassen des Ladengeschäftes ohne Kauf der Ware ist regelmäßig nicht möglich.

Um auch im Distanzhandel der Interessenlage beider Vertragsparteien gerecht zu werden, sollte dem Verkäufer deshalb die Möglichkeit eröffnet werden, seine Ware

mit einer Art Sicherheitssiegel (ähnlich den in Ladengeschäften üblichen elektronischen Diebstahlsicherungen) zu versehen.

Als Sicherheitssiegel sollen dabei nicht die an Bekleidungsgegenständen üblichen Preis- oder Hinweisschilder aus Papier gelten.

Angebracht an gut sichtbarer Stelle, sollte das Siegel geeignet sein, den Käufer von einem längeren Tragen der Bekleidung - insbesondere auch in der Öffentlichkeit – abzuhalten. Gleichwohl soll aber weiterhin das Prüfen und Testen der Ware möglich sein.

Wird das Sicherheitssiegel vom Käufer entfernt, sollte sein Widerrufsrecht erlöschen.

Der Verkäufer wäre dann nicht mehr verpflichtet, die Ware zurückzunehmen.

c)

Vor diesem Hintergrund wird die nachstehende Ergänzung der Regelungen zum Erlöschen des Widerrufsrechtes in § 312g II BGB vorgeschlagen:

„Das Widerrufsrecht besteht, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, nicht bei folgenden Verträgen:

...

Verträge zur Lieferung von Bekleidung und vergleichbaren Textilien, sofern diese bei Lieferung mit einem Sicherheitssiegel versehen waren, welches nach der Lieferung entfernt wurde,

...

Sicherheitssiegel sind an der Bekleidung oder vergleichbaren Textilien angebrachte Vorrichtungen, die nur unter Verwendung von Werkzeugen (wie Schere, Messer, Zange) entfernt werden können (keine Papieretiketten).

Unter **vergleichbare Textilien** fallen Textilien, die bei sachgerechter Verwendung üblicherweise mit dem menschlichen Körper in Berührung kommen (z.B. Bettwäsche, Handtücher, Tagesdecken).

3. Änderung der Muster-Widerrufsbelehrung

Mit Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in nationales Recht genießt die Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2, S. 2 EGBGB Schutzwirkung. Verwendet der Unternehmer das zutreffend ausgefüllte Muster, genügt seine Belehrung den gesetzlichen Anforderungen und ist gerichtlich nicht überprüfbar. Weicht der Unternehmer allerdings von den Vorgaben des Musters ab, geht die Schutzwirkung verloren, seine Widerrufsbelehrung wird gerichtlich überprüfbar.

Vor diesem Hintergrund ist der Text der Muster-Widerrufsbelehrung unzureichend und zu unflexibel.

Eine rechtssichere Belehrung über das Widerrufsrecht ist in der Praxis regelmäßig nur möglich, wenn der Muster-Text ergänzt oder abgeändert wird mit der Folge des Verlustes der Schutzwirkung.

Zur Beseitigung dieser Situation werden folgende Änderungen und Ergänzungen für erforderlich gehalten:

- a) **Verbraucherdefinition:** Das Widerrufsrecht gilt nur für Verbraucherverträge. In der Muster-Widerrufsbelehrung findet sich das nicht wieder. Eine entsprechende Klarstellung sollte aufgenommen werden.
- b) **Belehrung über den Beginn der Widerrufsfristen:** Das derzeitige Muster ermöglicht nur die Verwendung einer der Fallalternativen für die Belehrung über den Beginn der Widerrufsfrist. In der Praxis kommen jedoch häufig mehrere dieser Alternativen in Betracht. Der Mustertext trägt dem nicht Rechnung.
- c) **Angabe der Rücksendekosten in der Widerrufsbelehrung:** Das vorgegebene Muster ist hinsichtlich der Rücksendemodalitäten unflexibel und bildet die Bedürfnisse des grenzüberschreitenden Onlinehandels nicht ab. Für Rücksendungen aus dem In- und Ausland sollten unterschiedliche, flexible Regelungen hinsichtlich der Art der Rücksendung und der anfallenden Rücksendekosten möglich sein.
- d) **Information über die Ausschluss- und Erlöschensgründe:** Der Verkäufer ist zur Belehrung über die Gründe für den Ausschluss oder das Erlöschen des Widerrufsrechtes verpflichtet. Die Muster-Widerrufsbelehrung enthält dazu nichts.
- e) **Muster-Widerrufsformular:** In der Praxis hat das Muster-Widerrufsformular zur Ausübung des Widerrufsrechts keine Bedeutung. Es wird von den Verbrauchern nicht genutzt. Die derzeit bestehende Belehrungspflicht führt eher zu Unübersichtlichkeit.
Die gesetzliche Informationspflicht über das Muster-Widerrufsformular sollte deshalb entfallen.

a) Die Verbraucherdefinition

Gemäß §§ 312g, 355 ff. BGB in Verbindung mit Artikel 264a § 1 Abs.2 EGBGB steht dem Verbraucher bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht zu. Weder die Verbraucherrechterichtlinie noch das nationale Recht sehen in der Muster-Widerrufsbelehrung (Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2, S. 2 EGBGB) eine Einschränkung der Geltung des Widerrufsrechts nur für den Verbraucher vor. Kunden, die in Ihrer Unternehmereigenschaft für den Weiterverkauf bestellen,

dürfen/können derzeit mangels entsprechender Klarstellung in der Muster-Widerrufsbelehrung davon ausgehen, dass auch für sie das Widerrufsrecht gilt.

Das AG Cloppenburg hat mit Urteil vom 02.10.2012, Az.: 21 C 193/12² die fehlende Verbraucherdefinition in der Widerrufsbelehrung als freiwilliges Einräumen des Widerrufsrechtes auch für Unternehmer bewertet:

“Der vom Beklagten angesprochene durchschnittliche Kundenkreis hat aber keine Vorstellung davon, dass gesetzlich lediglich den Verbrauchern ein Widerrufsrecht eingeräumt wird, nicht jedoch Unternehmern. Wird dies in den AGB's dann nicht klar formuliert, geht dies zulasten des Beklagten, § 305c Abs.2 BGB. Darf der Vertragsgegner somit annehmen, er schließe ein Geschäft ab, das er widerrufen kann, so sind die AGB's so auszulegen, dass dem Kunden ein Rücktrittsrecht eingeräumt wird (vgl. BGH, VIII ZR 115/81).”

Die Verbraucherdefinition sollte in die Muster-Widerrufsbelehrung aufgenommen werden - im günstigsten Fall dem bisherigen Belehrungstext vorangestellt. In der Praxis wird dies bereits so gehandhabt, allerdings mit der Konsequenz der Veränderung des Mustertextes:

“Widerrufsrecht für Verbraucher”

(Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

...”

Gleichzeitig sollte die Möglichkeit bestehen, die Beschränkung des Widerrufsrechtes für Verbraucher durch schlichtes Weglassen der Verbraucherdefinition aufzuheben. Damit bleibt der Händler flexibel in seiner Wahl, wem er das Widerrufsrecht einräumen möchte.

b) Belehrung über den Beginn der Widerrufsfristen

Die Widerrufsbelehrung muss gem. Artikel 246a § 4 EGBGB **bereits vor Abgabe der Vertragserklärung** durch den Verbraucher zur Verfügung gestellt werden.

Gegenstand der Belehrung ist auch, wann die Widerrufsfrist für den Verbraucher (zu laufen) beginnt.

² Urteil AG Cloppenburg vom 2.10.2012, Az.: 21 C 193/12
<http://www.jurpc.de/jurpc/show?id=20130054>

Dabei hängt der Beginn der Widerrufsfrist unter anderem davon ab, wann der Verbraucher die Ware erhält.

Gemäß Gestaltungshinweis Nr. 1 Anlage 1 der Muster-Widerrufsbelehrung darf für den Fristbeginn jedoch nur **eine** der genannten Fristenalternativen ausgewählt werden.

Es ist formuliert:

„Fügen Sie **einen** der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:

a) *im Falle eines Dienstleistungsvertrages oder eines Vertrages über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: “des Vertragsabschlusses.”;*

b) *im Falle eines Kaufvertrags: “ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.”;*

c) *im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: “ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.”;*

d) *im Falle eines Vertrages über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: “ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Teilstück in Besitz genommen haben bzw. hat.”;*

e) *im Falle eines Vertrages zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: “ , an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.”;*“

Diese starre Vorgabe lässt außer Betracht, dass:

- der Unternehmer die Liefersituation vor einer Bestellung nicht kennt, gleichwohl eine Wahl treffen muss;
- in einem Online-Shop regelmäßig Waren angeboten werden, auf die bei einer Bestellung mehrere der genannten Liefervarianten zutreffen könnten (z.B. Sperrgut und paketversandfähige Ware);
- die Möglichkeit besteht, dass sich die Liefersituation nach Vertragsschluss ändert (z.B. Notwendigkeit, die Bestellung doch auf zwei Pakete verteilen zu müssen);
- im Rahmen einer Bestellung **verschiedene Alternativen** des Fristbeginns (siehe Buchstabe c– e) in Frage kommen können (z.B. bei dem Kauf mehrerer Waren und eines Abo-Artikels im Rahmen einer Bestellung).

Entscheidet sich der Unternehmer beispielsweise für die Frist 1b) und stellt diese Widerrufsbelehrung in seinem Shop ein, wäre das für eine Bestellung, die als Ganzes in einem Paket geliefert wird zutreffend. Jedoch kann die nächste Bestellung eines anderen Kunden mehrere Produkte betreffen, die auf mehrere Pakete verteilt werden muss. In dem Fall ist die Widerrufsbelehrung mit der geregelten Frist 1b) im Shop unzutreffend, fehlerhaft und abmahngefährdet.

Die Rechtsfolge einer fehlerhaften Belehrung über den Fristbeginn ist neben dem Verstoß gegen die Verbraucherschutz- und Wettbewerbsvorschriften auch die Verlängerung der Widerrufsfrist auf 1 Jahr und 14 Tage.

In der Praxis führt dieser Umstand dazu, dass die meisten Online-Händler zwangsläufig von der Muster-Widerrufsbelehrung abweichen und eine alternative Fristenregelung in die Widerrufsbelehrung aufnehmen.

Die Muster-Widerrufsbelehrung sollte deshalb die Möglichkeit der Belehrung mit alternativen Fristen vorsehen. Folgende Änderung des Muster-Textes wird deshalb vorgeschlagen:

„Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag,

*- an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat, **sofern** Sie eine oder mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese einheitlich geliefert wird bzw. werden;*

*- an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat, **sofern** Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese getrennt geliefert werden;*

*- an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat, **sofern** Sie eine Ware bestellt haben, die in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird;*

*- an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat, **sofern** im Rahmen einer Bestellung Waren zur regelmäßigen Lieferung über einen festgelegten Zeitraum hinweg geliefert werden.“*

Der Gestaltungshinweis Nr. 1 Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 2 EGBGB sollte wie folgt lauten:

„Fügen Sie **einen oder mehrere der** folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein ...“

c) Angabe der Rücksendekosten in der Widerrufsbelehrung

Gemäß des Gestaltungshinweis Nr. 5 b) Anlage 1 der Muster-Widerrufsbelehrung müssen Online-Händler die Rücksendung der Ware regeln. Weiter sind Regelungen zu den Rücksendekosten für paketversandfähige und nicht paketversandfähige Waren zu treffen.

Folgende Gestaltungsmöglichkeiten sieht das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung bei Fernabsatzverträgen derzeit vor:

“Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:

a) Fügen Sie ein:

– „Wir holen die Waren ab.“ oder

– „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“

b) fügen Sie ein:

– „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;

– „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;

– Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder, wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder”

In der Praxis muss sich der Online-Händler zunächst grundsätzlich entscheiden, ob er die Kosten der Rücksendung tragen oder diese Kosten auf den Kunden umlegen möchte.

Dabei kann unterschieden werden zwischen der Rücksendung paketversandfähiger (Paketversand z.B. per Post) und nicht paketversandfähiger Ware (z.B. per

Spedition). In der Praxis ergeben sich daraus zahlreiche Konstellationen und Kombinationsmöglichkeiten zu Rücksendung und Kostentragung.

Der Gestaltungshinweis zur Musterwiderrufsbelehrung differenziert im Wortlaut jedoch diesbezüglich nicht.

Eine Formulierung die es ermöglicht, dass der Online-Händler zwar die Kosten der Rücksendung für **paketversandfähige** Waren übernimmt, nicht jedoch für die **nicht paketversandfähigen** Waren, kennt das Muster der Widerrufsbelehrung nicht. Die Muster-Widerrufsbelehrung sollte deshalb die Möglichkeit der flexiblen Regelung zu Rücksendung der Ware und den Rücksendekosten vorsehen. Beispielhaft für die zuvor genannte Konstellation:

„Wir holen die **nicht paketversandfähigen** Waren ab.

Sie haben die paketversandfähigen Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die paketversandfähigen Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung **paketversandfähiger** Waren. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung **nicht paketversandfähiger** Waren in Höhe von XY EUR.“

Auch eine Differenzierung zwischen den Rücksendungen aus dem In- und Ausland ist nicht Bestandteil der Musterbelehrung.

Bei Anwendung der Muster-Widerrufsbelehrung kann folglich bei grenzüberschreitendem Handel nur eine einheitliche Regelung hinsichtlich Rücksendung und Kostentragung getroffen werden. Es können weder unterschiedliche Rücksendemodalitäten (Rücksendung durch Verbraucher oder Abholung) noch unterschiedliche Kostentragungen für die Rücksendungen aus Deutschland und dem Ausland angegeben werden.

d) Information über die Ausschluss- und Erlöschensgründe

Nach der gesetzlichen Regelung (Artikel 246 a § 1 Abs. 3 EGBGB) müssen Online-Händler auch darüber informieren, wenn

- „1. dem Verbraucher nach § 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 1, 2, 5 und 7 bis 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ein Widerrufsrecht nicht zusteht, dass der Verbraucher seine Willenserklärung nicht widerrufen kann, oder
2. das Widerrufsrecht des Verbrauchers nach § 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 3, 4 und 6 sowie § 356 Absatz 4 und 5 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorzeitig erlöschen

kann, über die Umstände, unter denen der Verbraucher ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert.“

Die Muster-Widerrufsbelehrung enthält dazu keinen Textvorschlag, obwohl die Belehrung zwingend vorgeschrieben ist.

Auch ist in der Praxis umstritten, ob der Händler im Rahmen der Belehrung alle nach dem Gesetz möglichen Alternativen oder nur die nennen darf, die aktuell für sein Warensortiment zutreffen.

Die Muster-Widerrufsbelehrung sollte deshalb für den Verkauf von Ware um folgenden Passus erweitert werden:

“Ausschluss- bzw. Erlöschensgründe

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen

- zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind;*
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;*
- zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;*
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.*

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen

- zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;*
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;*
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.“*

Eine entsprechende, den Gesetzestext wiedergebende Formulierung wäre auch für das Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Verträgen zum Verkauf digitaler Inhalte und zur Erbringung von Dienstleistungen im Mustertext zu ergänzen.

Die derzeit bestehenden Unsicherheiten wären dadurch beseitigt.

e) Muster-Widerrufsformular

Gemäß Artikel 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB hat der Unternehmer den Verbraucher über das Muster-Widerrufsformular in der Anlage 2 zu informieren.

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 Telefaxnummer 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.	

In dem Text der Muster- Widerrufsbelehrung findet sich insofern die folgende Formulierung:

„Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.“

In der vom Händlerbund durchgeführten Retouren-Studie (2016) haben die befragten Online-Händler angegeben, noch nie ein Muster-Widerrufsformular vom Verbraucher zur Erklärung des Widerrufs erhalten zu haben. Soweit vom Online-Händler überhaupt angeboten, nutzen Verbraucher eher ein direkt im Online-Shop bereitgestelltes elektronisches Widerrufsformular (Gestaltungshinweis Nr. 3 Anlage 1 der Muster-Widerrufsbelehrung).

Die Praxis zeigt, dass Verbraucher den einfachsten und schnellsten Weg wählen, um von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen. Sie schicken die Ware an den Online-Händler zurück bzw. informieren diesen per E-Mail über den Widerruf. Das Muster-Widerrufsformular hat **in der Praxis keine Relevanz** erfahren.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage nach der Notwendigkeit der entsprechenden Belehrung. Die ohnehin auch aus Verbrauchersicht schon bestehenden umfangreichen Informationen werden hierdurch unnötig erweitert und dadurch unübersichtlicher. Die gesetzliche Belehrungspflicht in Bezug auf das Muster-Widerrufsformular sollte deshalb entfallen.

Schlusswort:

Der Händlerbund sieht die Notwendigkeit, die Verbraucherrechterichtlinie zu evaluieren und Nachbesserungsbedarf insbesondere hinsichtlich der aufgezeigten Punkte im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht, welches die Branche vor enorme praktische Anwendungsprobleme stellt. Die Berichterstattung an die Kommission zur Anwendung der Verbraucherrechterichtlinie muss in einer Änderung des Textes der Richtlinie resultieren. Der Händlerbund beteiligt sich gern konstruktiv weiter an der Evaluierung der Verbraucherrechterichtlinie und Ihrer Umsetzung in nationales Recht.

Über den Händlerbund e. V.

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.

Ihr Ansprechpartner:

Florian Seikel, florian.seikel@haendlerbund.de und
Chris Berger, chris.berger@haendlerbund.de

Händlerbund e.V.

Potsdamer Straße 7 | Potsdamer Platz
10785 Berlin