

DIE VERBRAUCHERRECHTE- RICHTLINIE

Praxistipps für Online-Händler



Inhalt

| | |
|--|-----------|
| 1. Vorwort | 5 |
| 2. Zum Vorbereitungsstand der Online-Händler auf die Verbraucherrechterichtlinie | 6 |
| 2.1 Händler kaum besser informiert | 6 |
| 2.2 Erwartungen sanken | 7 |
| 2.3 Händler begrüßen das neue Widerrufsrecht | 8 |
| 2.4 Retourenkosten übernehmen oder nicht? | 8 |
| 3. Ziele und Hintergründe der Verbraucherrechterichtlinie | 9 |
| 3.1 Verbraucherrechterichtlinie – was ist das? | 9 |
| 3.2 Welche Gesetze ändern sich? | 9 |
| 4. Stand der Umsetzung in den EU-Ländern | 10 |
| 4.1 Einige Länder im Überblick | 10 |
| 4.2 Folgen bei fehlender oder verzögerter Umsetzung | 11 |
| 4.3 Fazit | 11 |
| 5. Allgemeine Pflichten und Grundsätze bei Verbraucherverträgen; Grenzen der Vereinbarung von Entgelten | 11 |
| 5.1 Keine Vorauswahl von kostenpflichtigen Nebenleistungen | 11 |
| 5.2 Grenzen der Vereinbarung von Entgelten für Zahlungsarten | 12 |
| 6. Verwendung von kostenpflichtigen Hotlines | 13 |
| 6.1 Kundenhotlines nach Vertragsabschluss ohne Mehrkosten | 13 |
| 7. Neue Pflichtinformationen auf der Bestellübersichtsseite | 14 |
| 7.1 Rechtslage bis 12.06.2014 | 14 |
| 7.2 Neue Pflichtinformationen seit 13.06.2014 | 15 |
| 7.3 Gestaltung der Bestellübersichtsseite | 16 |
| 8. Informationspflichten nach Vertragsschluss | 16 |
| 8.1 Informationspflichten bis 12.06.2014 | 16 |
| 8.2 Informationspflichten seit 13.06.2014 | 17 |
| 8.3 Fazit | 18 |
| 9. Die Garantie | 19 |
| 9.1 Neuer Garantiebegriff | 19 |
| 9.2 Neue Informationspflichten | 20 |
| 10. Verkauf digitaler Inhalte | 21 |
| 10.1 Begriffsklärung | 21 |
| 10.2 Widerrufsrecht | 21 |
| 10.3 Neue Informationspflichten | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 11. Wegfall des Rückgaberechts, Frist und Form des Widerrufs | 24 |
| 11.1 Kein Rückgaberecht mehr | 24 |
| 11.2 Einheitliche Widerrufsfrist: 14 Tage | 24 |
| 11.3 Die Form der Widerrufserklärung | 24 |
| 12. Widerrufsfrist und Pflichten im Widerrufsfall | 25 |
| 12.1 Fristbeginn | 25 |
| 12.2 Fristende | 26 |
| 12.3 Rücksendepflicht des Verbrauchers | 26 |
| 12.4 Rückzahlungsfrist | 26 |
| 12.5 Zurückbehaltungsrecht | 27 |
| 12.6 Beweislast | 27 |
| 13. Das Widerrufsrecht – Neue Ausschluss- und Erlöschensgründe | 27 |
| 13.1 Die Ausschluss- und Erlöschensgründe | 28 |
| 13.2 Informationspflicht über die Ausschluss- und Erlöschensgründe | 29 |
| 13.3 Fazit | 29 |
| 14. Das Muster-Widerrufsformular | 29 |
| 14.1 Pflicht zum Bereitstellen des Widerrufsformulars | 30 |
| 14.2 Inhaltliche Anforderungen | 30 |
| 14.3 Übersendung nach Vertragsschluss | 30 |
| 14.4 Eingangsbestätigung | 30 |
| 15. Der Wertersatz im Widerrufsfall | 31 |
| 15.1 Ausschluss des Widerrufsrechtes kontra Wertersatz | 31 |
| 15.2 Wertersatz bei Waren | 31 |
| 15.3 Wertersatz bei Dienstleistungen | 32 |
| 16. Die Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Dienstleistungen | 33 |
| 16.1 Was sind Dienstleistungen? | 33 |
| 16.2 Beginn der Widerrufsfrist | 33 |
| 16.3 Erlöschen des Widerrufsrechtes / Wertersatz | 33 |
| 16.4 Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular | 34 |
| 17. Die Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Waren | 37 |
| 17.1 Fristbeginn | 37 |
| 17.2 elektronisches Widerrufsformular | 40 |
| 17.3 Abholung oder Rücksendung | 40 |
| 17.4 Kosten der Rücksendung | 41 |
| 17.5 nicht paketversandfähige Waren | 43 |
| 17.6 Muster einer Widerrufsbelehrung | 46 |
| 17.7 Muster-Widerrufsformular | 48 |
| 17.8 Ab wann gilt die neue Widerrufsbelehrung? | 48 |
| 17.9 Anhang | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 18. Die Widerrufsbelehrung für Verkauf von digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern | 50 |
| 18.1 Was sind Digitale Inhalte? | 50 |
| 18.2 Beginn der Widerrufsfrist | 50 |
| 18.3 Erlöschen des Widerrufsrechts | 50 |
| 18.4 Kein Wertersatz | 51 |
| 18.5 Bestätigung der Zustimmung und Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechtes | 51 |
| 18.6 Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular | 52 |
| | |
| II. Abkürzungen | 54 |
| III. Impressum | 55 |

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

der E-Commerce-Branche steht eine arbeitsintensive Zeit bevor, denn mit dem „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnraumvermittlung“ kommen seit dem 13.06.2014 zahlreiche Neuerungen auf Online-Händler zu.

Aus diesem Grund hat der Händlerbund dieses kostenlose E-Book für Sie verfasst. So erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Neuerungen, die für Sie als Shop-Betreiber wichtig sind.

Zu Beginn des Buches finden Sie die Auswertung der aktuellen Händlerbund-Studie, welche die Vorbereitung der befragten Online-Händler auf die neue Rechtslage untersucht hat. Die Ergebnisse zeigen, dass sicher auch nach Inkrafttreten der Rechtsänderung noch jede Menge zu tun ist.

Ein viel diskutierter Punkt sind kostenlose Retouren – diese wollen der Studie zufolge nur knapp 25% der Online-Händler auch nach der Gesetzesänderung anbieten.

In unserem Buch wird die Verbraucherrechterichtlinie aus rechtlicher Sicht beleuchtet. Es geht um Ziele und Hintergründe der Gesetzesänderung und den Stand der Umsetzung in anderen EU-Staaten.

Weitere Schwerpunkte bilden unter anderem Kapitel über die Informationspflichten im Fernabsatz, vor allem auch die Neuerungen in Bezug auf das Widerrufsrecht. Was ist neu? Welche Besonderheiten gibt es beim Verkauf digitaler Inhalte oder Dienstleistungen?

Mit Mustern für die Gestaltung der Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Waren und Dienstleistungen sowie Praxistipps stellen wir Online-Händlern einen Leitfaden zur Verfügung, welcher ihnen bei der Umsetzung der neuen Rechtslage behilflich sein wird.

Ich wünsche Ihnen ein gutes Gelingen bei der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und weiterhin viel Erfolg bei Ihrem Online-Geschäft.

Mit herzlichen Grüßen



Andreas Arlt

Vorstandsvorsitzender des Händlerbundes

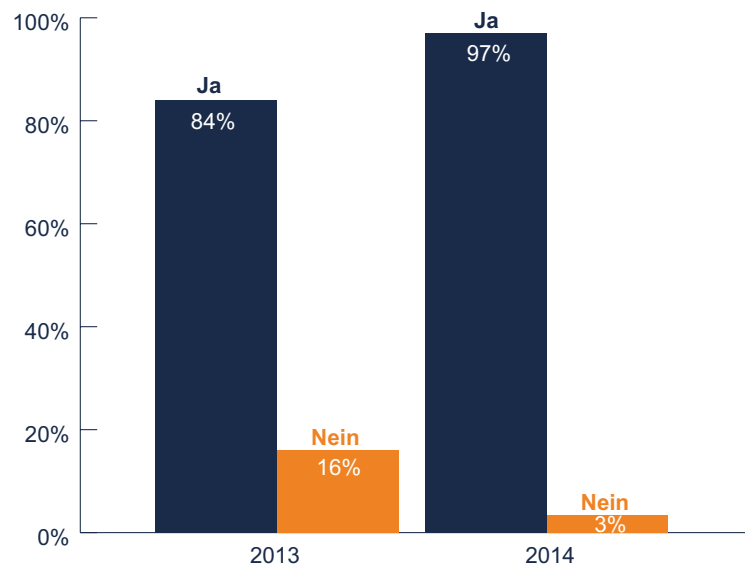


2. Zum Vorbereitungsstand der Online-Händler auf die Verbraucherrechterichtlinie

Autor: Yvonne Gasch

In Vorbereitung auf die Verbraucherrechterichtlinie haben wir zwei Studien unter Online-Händlern durchgeführt. Diese Befragungen hatten das Ziel, den Fortschritt der Vorbereitungen und den Wissensstand der Händler hinsichtlich der Verbraucherrechterichtlinie zu ermitteln. Die Erste der beiden Studien führten wir im September 2013 durch, die Zweite im Mai 2014. Um die Ergebnisse vergleichen zu können, blieben die Fragen und Antwortmöglichkeiten identisch.

Die Ergebnisse zeigen, dass inzwischen quasi jeder Händler von der Verbraucherrechterichtlinie zumindest schon gehört hat. Zwischen September 2013 und Mai 2014 stieg der Wert nochmals um 13 Prozent auf schließlich 97 Prozent. Grund für die weitreichende Bekanntheit der Verbraucherrechterichtlinie dürften zahlreiche Medienberichte sein, die in den letzten Wochen vor dem Stichtag am 13. Juni 2014 nochmals deutlich zugenommen haben. Es ist allerdings bedenklich, dass noch rund drei Prozent der Händler nichts von der neuen Richtlinie gehört haben wollen.



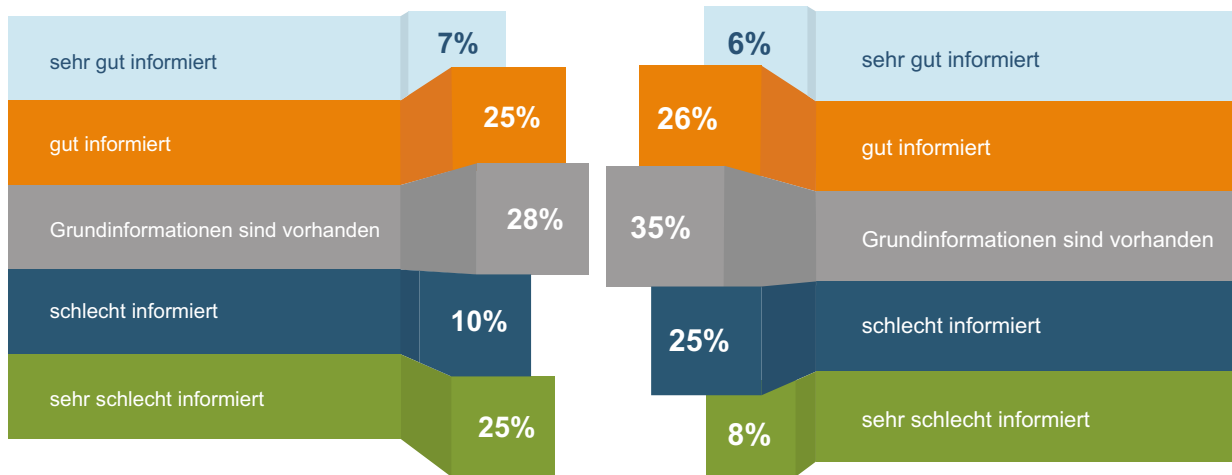
Grafik - „Haben Sie schon von der VRRL gehört?“

2.1 Händler kaum besser informiert

Obwohl inzwischen fast jeder Online-Händler von der Verbraucherrechterichtlinie gehört hat, gibt es keine große Veränderung im Wissensstand um die neue Regelung. Zwar sank die Zahl der „sehr schlecht“ informierten Händler um 17 Prozent auf acht Prozent, doch insgesamt lässt sich keine Verbesserung feststellen. Sowohl im September 2013 als auch im Mai 2014 fühlte sich rund jeder Dritte Händler „schlecht“ oder „sehr schlecht“ informiert – der Wert in dieser Gruppe sank nur um zwei Prozent. Obwohl die Bekanntheit der Verbraucherrechterichtlinie deutlich zunahm, veränderte sich der Wissensstand der Online-Händler kaum. Viele hätten sich in den letzten Tagen vor der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie noch umfassend informieren müssen, um vorbereitet zu sein.

2013

2014

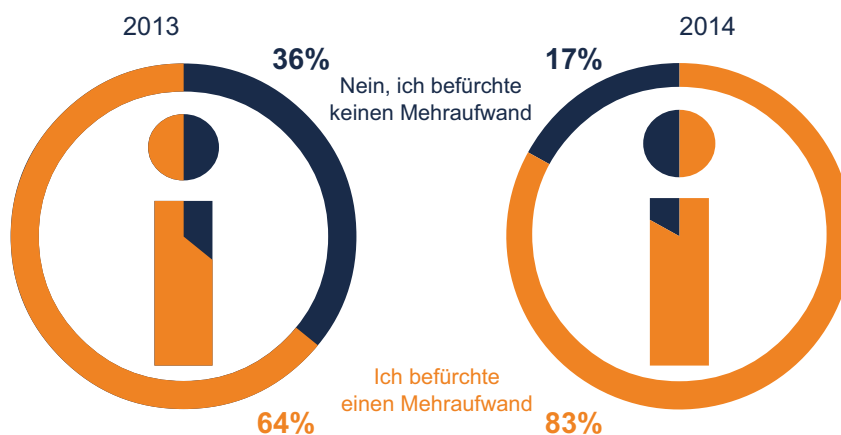


Grafik - „Wie gut fühlen Sie sich über die kommenden Änderungen informiert?“

Der Großteil der Händler erklärt, auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie noch immer unvorbereitet zu sein. Obwohl sich die Zahl der vorbereiteten Händler zwischen September 2013 und Mai 2014 knapp mehr als verdoppelt hat, sieht sich kurz vor dem Stichtag nur rund jeder Dritte Händler auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie vorbereitet – ein erschreckend niedriger Wert in Anbetracht der kurzen Zeit, die zu diesem Zeitpunkt noch blieb.

2.2 Erwartungen sanken

Die Ergebnisse der Studien zeigen, dass das Misstrauen der Händler gegenüber der Verbraucherrechterichtlinie stieg, je näher der Stichtag rückte. So hatte beispielsweise im September 2013 noch gut jeder fünfte Online-Händler mit höheren Umsätzen nach der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie gerechnet. Bis zum Mai 2014 sank dieser Wert auf 13 Prozent. Gleichzeitig stieg die Zahl der Online-Händler, die einen Mehraufwand durch die neuen Informationspflichten fürchten: Im September 2013 waren nur zwei von drei Händlern in diesen Punkt misstrauisch, inzwischen fürchten aber vier von fünf Online-Händlern einen Mehraufwand. Die Ergebnisse der Studie zeigen dennoch, dass in einigen Punkten eine große Ernüchterung unter den Händlern eingetreten ist.



Grafik - „Befürchten Sie einen Mehraufwand durch neue Informationspflichten?“

2.3 Händler begrüßen das neue Widerrufsrecht

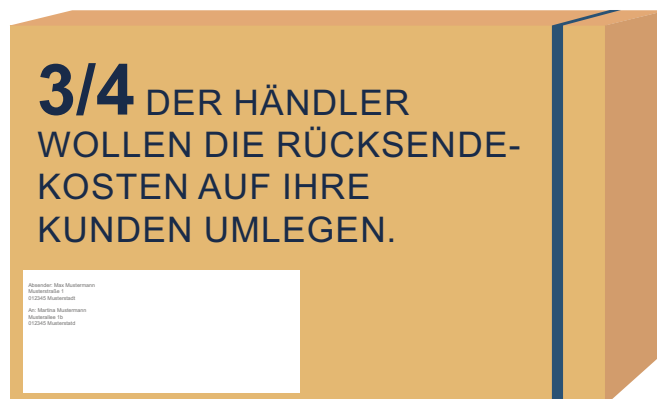
Das neue Widerrufsrecht, welches durch die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft tritt, sorgt für große Begeisterung unter den Händlern. Gut neun von zehn Online-Händlern hält die neue einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen für angemessen. Drei Viertel der befragten Händler begrüßen dabei die gleichzeitige Abschaffung des derzeit möglichen, alternativen Rückgaberechts.

Die neue Musterwiderrufsbelehrung hat sich zum Zeitpunkt der Befragung rund jeder zweite Händler bereits einmal angesehen. Von diesen Händlern fanden gut drei Viertel die Musterwiderrufsbelehrung verständlich. Jeder dritte Händler fand die Belehrung „gut verständlich“, sechs Prozent gaben an, sie sogar „sehr gut verständlich“ zu finden. Die Mehrheit der Händler geht davon aus, dass zur Entgegennahme der Widerrufserklärungen keine höheren organisatorischen und finanziellen Aufwände auf sie zukommen werden.

Diese Ergebnisse der Studie zeigen eindeutig, dass die breite Mehrheit der Händler das neue Widerrufsrecht begrüßt und diesen Teil der neuen Verbraucherrechterichtlinie als positiv einschätzt.

2.4 Retourenkosten übernehmen oder nicht?

Ein Punkt der neuen Verbraucherrechterichtlinie, der ausgiebig in den Medien behandelt und von der Branche beobachtet wurde, ist die Möglichkeit, die Rücksendekosten künftig komplett auf die Kunden umlegen zu können. Angesichts der teilweise hohen Retourenquote, vor allem im Bereich Mode, sorgten diese Regelung und der Wegfall der 40-Euro-Klausel für große Begeisterung. In den vergangenen Monaten trat aber auch hier eine gewisse Ernüchterung ein: Während im September 2013 noch fast neun von zehn Händlern die Retourenkosten auf ihre Kunden umlegen wollten, waren es im Mai 2014 nur noch rund drei Viertel der Befragten.



Grafik - „Haben Sie vor, die Rücksendekosten zukünftig ihren Kunden aufzuerlegen?“

Grund für die steigende Bereitschaft, nach Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie weiterhin die Rücksendekosten zu übernehmen, dürfte die Erkenntnis sein, dass Kunden künftig Rücksendekosten meiden wollen. Auch die Tatsache, dass die großen Händler wie etwa Amazon, Otto oder auch Zalando die Rücksendekosten als Service weiterhin übernehmen wollen, dürfte für Ernüchterung gesorgt haben. Kleinere Händler, die die Retourenkosten auf die Kunden umlegen, verschaffen sich einen deutlichen Nachteil im Wettbewerb.

Bei der Erstellung der neuen rechtssicheren Belehrungen fühlen die Händler sich aber in der Regel unsicher. Neun von zehn Händlern gaben an, dass sie in diesem Punkt Hilfe benötigen. Damit ist anzunehmen, dass der Großteil der Händler sich an spezialisierte Anwälte wenden wird, um die benötigten Rechtstexte erstellen zu lassen.

3. Ziele und Hintergründe der Verbraucherrechterichtlinie

Autor: Yvonne Gasch

Auf Online-Händler kommt in diesem Jahr viel Arbeit zu: Das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie trat am 13.06.14 in Kraft. Für Händler bricht eine arbeitsintensive Zeit an, denn der Shop muss in vielerlei Hinsicht überarbeitet werden. Aber warum gibt es dieses Gesetz überhaupt und was sind seine Ziele? Das erfahren Sie in diesem und den folgenden Kapiteln dieses E-Books.

Mit der Einführung der sog. „Button-Lösung“ hat ein Teil der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) bereits im Jahr 2012 begonnen. Ein weiterer Teil der Verbraucherrechterichtlinie wurde nun mit Stichtag zum 13. Juni 2014 im deutschen Recht umgesetzt.

Das Gesetz beinhaltet zahlreiche neue Vorschriften für den Online-Handel und regelt insbesondere die Vorschriften zum Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen im Fernabsatz neu. Daneben werden aber auch die Vorschriften zu den Haustürgeschäften novelliert sowie neue Regelungen zu den Informationspflichten im stationären Handel eingeführt.

3.1 Verbraucherrechterichtlinie – was ist das?

Die letzten Jahre haben gezeigt, dass das grenzüberschreitende Potenzial des Versandhandels nicht in vollem Umfang ausgeschöpft wird. Grund sind erhebliche Hindernisse beim Versand ins Ausland, unter anderem die unterschiedlichen Verbraucherschutzvorschriften der Mitgliedstaaten und der damit verbundene Einsatz höherer Kosten für die Einhaltung der Rechtsvorschriften. Diese Hindernisse lassen sich nur durch den Abbau der Rechtszersplitterung auf Unionsebene beseitigen.

Zweck dieser Richtlinie ist es daher, durch Angleichung der Rechtsvorschriften in der gesamten Union eine vollständige Harmonisierung zu erreichen und somit zu mehr Rechtssicherheit beim grenzüberschreitenden Handel beizutragen. Sowohl Verbraucher als auch Unternehmer sollen sich auf einen einheitlichen Rechtsrahmen stützen können, der unionsweit gilt.

Zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ([Richtlinie 2011/83/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011) wurde in Deutschland im Juni 2013 das Gesetz mit dem komplizierten Namen „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnraumvermittlung“ vom Bundestag verabschiedet, welches am 13. Juni 2014 in Kraft trat.

Warum gilt die Verbraucherrechterichtlinie nicht direkt, sondern muss in ein deutsches Gesetz umgewandelt werden?

Eine EU-Richtlinie ist in den Mitgliedsstaaten nicht unmittelbar – wie beispielsweise ein deutsches Gesetz - gültig. Aus diesem Grund müssen die Regelungen einer Richtlinie erst durch nationale Rechtsakte (z. B. durch ein Parlamentsgesetz) umgesetzt werden.

Bei der Umsetzung sind die jeweiligen Länder in gewissen Grenzen frei. Die nationalen Gesetzgeber der Mitgliedsstaaten dürfen jedoch keine abweichenden Vorschriften oder Pflichten erlassen und auch keine mildereren oder strengeren Auslegungen treffen. Außerdem muss die Umsetzungsfrist eingehalten werden.

3.2 Welche Gesetze ändern sich?

Durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ändern sich Teile des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) sowie des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB), die die für den Vertragsschluss im Online-Handel wesentlichen Vorschriften enthalten. Daneben werden sowohl die Preisangabenverordnung als auch das Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG) geringfügig geändert.

Die „Haustürgeschäfte-Richtlinie“ (85/577/EWG) und die „Fernabsatzrichtlinie“ (97/7/EG) wurden zum 13. Juni 2014 aufgehoben.

4. Stand der Umsetzung in den EU-Ländern

Autor: Yvonne Gasch

Zweck der Verbraucherrechterichtlinie ist also, durch Angleichung der Rechtsvorschriften in der gesamten Union eine vollständige Harmonisierung zu erreichen und somit zu mehr Rechtssicherheit beim grenzüberschreitenden Handel beizutragen.

Eine EU-Richtlinie ist in den Mitgliedsstaaten jedoch nicht unmittelbar – wie beispielsweise ein deutsches Gesetz - gültig. Aus diesem Grund müssen die Regelungen einer Richtlinie erst durch nationale Rechtsakte (z. B. durch ein Parlamentsgesetz) in den jeweiligen Mitgliedsstaaten umgesetzt werden.

Die europäische Verbraucherrechterichtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten, die entsprechenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften bis zum 13. Dezember 2013 erlassen zu haben. Die Mitgliedstaaten müssen die Maßnahmen der Verbraucherrechterichtlinie zum 13. Juni 2014 anwenden. Aber wie sieht es tatsächlich in den Mitgliedstaaten aus, werden sie die festgelegten Ziele der Richtlinie innerhalb der Frist in nationales Recht umgesetzt haben?

4.1 Einige Länder im Überblick

Deutschland

Zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wurde in Deutschland bereits am 14. Juni 2013 ein entsprechendes Parlamentsgesetz – das „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“ vom Bundestag verabschiedet. Am 5. Juli 2013 hat das Gesetz erfolgreich den Bundesrat passiert und trat am 13. Juni 2014 in Kraft. Damit sind in Deutschland alle notwendigen Schritte im zeitlichen Rahmen erfolgt.

Österreich

Die Verbraucherrechte-Richtlinie wird auch bei unseren Nachbarn in Österreich zu umfangreichen gesetzlichen Änderungen führen. Lange Zeit hat unser Nachbarstaat die Umsetzung Verbraucherrechterichtlinie hinausgeschoben. Zwischenzeitlich hat sich aber auch für Österreich in Sachen Verbraucherrechterichtlinie etwas getan und der Gesetzesentwurf für ein nationales [Umsetzungsgesetz](#) (Verbraucherrechterichtlinie-Umsetzungsgesetz – VRUG) wurde vom Bundesrat sowie dem Nationalrat [beschlossen](#) und am 15. Mai 2014 im Bundesgesetzblatt verkündet.

Polen

In Polen wird die Verbraucherrechterichtlinie größtenteils im Rahmen des neuen Gesetzes- Gesetzes über die Verbraucherrechte (Ustawa o prawach konsumenta) umgesetzt.

Der Gesetzesentwurf wurde dem Präsidenten Ende Mai zur Ausfertigung vorgelegt. Er hat jedoch auch ein Widerspruchsrecht. Auch wenn das Gesetz vom polnischen Präsidenten rechtzeitig ausgefertigt wird, wird Polen die Umsetzung nicht rechtzeitig schaffen. Grund: Der Gesetzesentwurf sieht eine 6-monatigen sog. „Legisvakanz“ vor, sodass die neuen Vorschriften in Polen voraussichtlich erst Ende des Jahres in Kraft treten werden.

Tschechien

In der Tschechischen Republik hat man die Umsetzung bereits abgeschlossen und die Änderungen in das dortige „Občanském Zákoníku“ (dt. Bürgerliches Gesetzbuch) eingefügt.

Frankreich

In Frankreich existierte lange nur ein Gesetzesentwurf mit dem Titel „Projet de loi relatif à la consommation“, der nicht nur die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie bezweckt, sondern auch andere Neuerungen enthält. Das Gesetz mit dem endgültigen Namen „Loi relative à la consommation“ wurde zwischenzeitlich von der Nationalversammlung angenommen und am 17. März 2014 [verkündet](#).

Spanien

Auch in Spanien wurde an einem neuen Gesetz zur Änderung der Neufassung des Allgemeinen Gesetzes zur Verteidigung der Verbraucher und Nutzer – „Ley General para la Defensa de los Consumidores“ gearbeitet. Der Gesetzesentwurf wurde am 27. März 2014 angenommen und am 28. März 2014 [verkündet](#).

Dänemark

Im Nachbarland Dänemark hat man bereits am [17. Dezember 2013](#) das Gesetz Nr. 1457 über Verbraucherverträge – „[Lov om forbrugeraftaler](#)“ auf den Weg gebracht. Das Gesetz tritt pünktlich am 13. Juni 2014 in Kraft.

4.2 Folgen bei fehlender oder verzögerter Umsetzung

Die europäische Verbraucherrechterichtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten, die Regelungen der Richtlinie seit dem 13. Juni 2014 anzuwenden.

Sollte der Pflicht zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in das jeweilige Landesrecht bis zum 13. Juni 2014 nicht oder nicht vollständig nachgekommen sein, droht ein Vertragsverletzungsverfahren der EU gegen den jeweiligen Mitgliedstaat. Nach Ablauf der Umsetzungsfrist sind die nationalen Gerichte gehalten, die nationalen Gesetze richtlinienkonform auszulegen. Dies soll letzten Endes doch zur Durchsetzung der Richtlinie in den Mitgliedstaaten führen.

4.3 Fazit

Nur wenige Länder haben es geschafft, die entsprechenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften bis zum 13. Dezember 2013 zu erlassen. Mittlerweile haben die meisten Staaten die erforderlichen Gesetzesmaßnahmen aber nachgeholt.

Anders als in Deutschland, wo die Umstellung schrittweise erfolgte – 2012 mit Umsetzung der sog. Button-Lösung und nun der zweite und letzte Akt der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie -, stehen die Online-Händler in den meisten anderen europäischen Ländern noch vor großen Aufgaben, da auf diese ein „Mammut-Gesetzespaket“ zukommt.

5. Allgemeine Pflichten und Grundsätze bei Verbraucherverträgen; Grenzen der Vereinbarung von Entgelten

Autor: Yvonne Gasch

Mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie werden allgemeine Pflichten und Grundsätze für Verträge mit Verbrauchern, die unabhängig von der Vertriebsform gelten, eingeführt. Damit soll der Verbraucher vor versteckten und unangemessenen Zusatzkosten geschützt werden. Welche Neuerungen kommen auf die Online-Händler in Bezug auf das Anbieten kostenpflichtiger Nebenleistungen und die Erhebung von Entgelten für bestimmte Zahlungsarten zu? Das soll im folgenden Kapitel näher beleuchtet werden.

5.1 Keine Vorauswahl von kostenpflichtigen Nebenleistungen

Jeder, der online schon einmal eine Reise gebucht hat, kennt das Phänomen: Kurz vor Aufgabe der Buchung werden einem vom Reiseportal „lebensnotwenige“ Versicherungen angeboten. Auch der perfekte Mietwagen ist bereits für den Urlauber rausgesucht. Mühsam muss nun der Kunde alle gesetzten Häkchen für die kostenpflichtigen Mehr-

dienstleistungen entfernen und hoffen, keines übersehen zu haben. Doch damit ist seit 13. Juni 2014 Schluss: Mit der Einführung des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie muss eine Vereinbarung über eine kostenpflichtige Zusatzleistung ausdrücklich getroffen werden, § 312a Absatz 3 BGB (neue Fassung). Dies soll den Verbraucher davor schützen, sich in einem größeren Umfang zu verpflichten, als tatsächlich gewollt. Dies bedeutet konkret: Eine derartige Vereinbarung ist nur dann wirksam, wenn der Unternehmer sie nicht durch ein voreingestelltes Kreuz oder Häkchen herbeiführt.

*§ 312a Absatz 3 BGB (neue Fassung) lautet wie folgt: Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann ein Unternehmer mit einem Verbraucher nur ausdrücklich treffen. Schließen der Unternehmer und der Verbraucher einen Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr, wird eine solche **Vereinbarung nur Vertragsbestandteil, wenn der Unternehmer die Vereinbarung nicht durch eine Voreinstellung herbeiführt.***

Mit der neuen Regelung des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie dürfen derartige Zusatzleistungen also im Bestellvorgang nicht mehr voreingestellt sein, sondern müssen unter Verweis auf die dafür anfallenden Kosten vom Kunden aktiv ausgewählt werden (Opt-in).

Folgen bei Nichtbeachtung:

Hat der Online-Händler entgegen der gesetzlichen Regelung die entsprechenden Nebenleistungen doch vorausgewählt, trifft den Kunden keine Zahlungspflicht in Bezug auf diese Leistung(en). Der Verkäufer trägt die Beweislast dafür. Der Vertrag über die Hauptleistung bleibt jedoch unverändert wirksam.



© svort - Fotolia.com - Kunden trifft keine Zahlungspflicht für Nebenleistung, die bei Kauf vorausgewählt waren.

5.2 Grenzen der Vereinbarung von Entgelten für Zahlungsarten

Die Zahlung per PayPal ist bei Kunden sehr beliebt. Doch hier fallen für den Online-Händler gewisse Gebühren an, die nicht selten auf den Verbraucher umgelegt werden. Auch in diesem Zusammenhang schränkt das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie Online-Händler ein: Soweit künftig besondere Entgelte (z. B. Gebühren) für einzelne Zahlungsarten verlangt werden sollen, sind diese nur in der Höhe geltend zu machen und auszuweisen, wie sie beim Unternehmer tatsächlich anfallen, § 312a Absatz 4 BGB (neue Fassung). Die Erhebung eines Entgeltes ist außerdem nur zulässig, soweit für den Verbraucher zusätzlich eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit besteht (z. B. Vorkasse per Überweisung).

§ 312a Absatz 4 BGB (neue Fassung) lautet wie folgt: Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass er für die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten ein bestimmtes Zahlungsmittel nutzt, ist unwirksam, wenn

- 1. für den Verbraucher keine **gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit** besteht oder*
- 2. das vereinbarte Entgelt **über die Kosten hinausgeht**, die dem Unternehmer durch die **Nutzung des Zahlungsmittels** entstehen.*

Sofern Zahlungsarten angeboten werden sollen, für die zusätzliche Gebühren anfallen, sind diese in der tatsächlichen Höhe gesondert auszuweisen. Online-Händler müssen die zusätzlich anfallenden Gebühren sowohl unter den Zahlungs- und Versandbedingungen als auch innerhalb des Bestellvorgangs sowie auf der Bestellübersichtsseite durch einen deutlichen Hinweis ergänzen.

Folgen bei Nichtbeachtung:

Grundsätzlich hat der Verkäufer keinen Erstattungsanspruch in Bezug auf die Kosten der gewählten Zahlungsart, wenn nicht auch eine kostenfreie Zahlungsart angeboten wird. Es ist generell unzulässig, Mehrkosten für eine Zahlungsart zu verlangen, die über das angefallene tatsächliche Entgelt hinausgehen.

6. Verwendung von kostenpflichtigen Hotlines

Autor: Yvonne Gasch

Auch im Bereich der kostenpflichtigen Kundenhotlines werden mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlinie einige Änderungen auf Online-Händler zukommen. Wir zeigen in diesem Kapitel wie Online-Händler die Neuerungen für kostenpflichtige Kundendienstnummern am einfachsten umsetzen können.

6.1 Kundenhotlines nach Vertragsabschluss ohne Mehrkosten

Seit dem 13.06.2014 gilt: Für Fragen des Verbrauchers, die im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag stehen und dessen Abwicklung betreffen, müssen Telefonnummern zur Verfügung gestellt werden, die **nicht** über das bloße **Nutzungsentgelt** des Telekommunikationsanbieters **hinausgehen**.

*§ 312a Absatz 4 BGB (neue Fassung) lautet wie folgt: Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen **geschlossenen Vertrag** über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithält, ist unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. Ist eine Vereinbarung nach Satz 1 unwirksam, ist der Verbraucher auch gegenüber dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht verpflichtet, ein Entgelt für den Anruf zu zahlen. Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes ist berechtigt, das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes von dem Unternehmer zu verlangen, der die unwirksame Vereinbarung mit dem Verbraucher geschlossen hat.*



© lenskiss - Fotolia.com - Künftig müssen Online-Händler Kundenhotlines nach Vertragsschluss ohne Mehrkosten zur Verfügung stellen

Grundlage für die neue Regelung bildet Artikel 21 der [Verbraucherrechterichtlinie](#).

In der Praxis ist die Unterscheidung zwischen „Fragen zum bevorstehenden Vertragsschluss“ (z. B. Auskünfte zum Produkt) und „Fragen zum bereits geschlossenen Vertrag“ (z. B. zur Rechnung, Geltendmachung von Mängeln) jedoch kaum händelbar, da sich beide Themenbereiche schlecht trennen lassen.

Online-Händler sollten daher sicher stellen, für alle Fragen eine Telefonnummer zur Verfügung zu stellen, die keine Mehrkosten verursacht, die über das bloße Nutzungsentgelt für Telekommunikation hinausgehen. Auch eine vorherige Abfrage des Grundes des Anrufes bietet keine vollumfängliche und praxisgerechte Lösung, da im Vorfeld für den Anrufer nicht ohne Weiteres einzuordnen ist, wie sein Problem zu kategorisieren ist.

Folgen bei Nichtbeachtung:

Steht dem Verbraucher im Bezug auf Fragen zu einem geschlossenen Vertrag nur die kostenpflichtige Kundenhotline zur Verfügung, müssen künftig vom Verbraucher nur noch die regulären Kosten für die Telefonverbindung bezahlt werden, nicht aber die Mehrkosten.

Achtung:

Bei Anrufen aus dem Festnetz und/oder Mobilfunknetz sind Hinweise hinsichtlich der zusätzlich anfallenden Nutzungsentgelte für Service-Dienst-Nummern zu erteilen. Sehen Sie dazu das [Hinweisblatt zur Verwendung von kostenpflichtigen Service-Dienst-Nummern](#).

7. Neue Pflichtinformationen auf der Bestellübersichtsseite

Autor: Yvonne Gasch

Für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr gelten bereits jetzt umfangreiche Pflichtinformationen, die auf der Bestellübersichtsseite „klar und verständlich in hervorgehobener Weise“ zusammengefasst zur Verfügung zu stellen sind. Auf der Bestellübersichtsseite kommen jedoch mit der Verbraucherrechterichtlinie und deren Umsetzung weitere Pflichtinformationen hinzu.

Anhand einer Gegenüberstellung von alter und neuer Rechtslage können sich Online-Händler in diesem Kapitel über die neu hinzutretenden Pflichtinformationen informieren.

7.1 Rechtslage bis 12.06.2014

Zunächst soll ein Blick auf die aktuell notwendigen Pflichtinformationen geworfen werden – nicht zuletzt um derzeit noch bestehende Lücken im Online-Shop zu schließen und Abmahnrisiken zu minimieren.

Umfangreiche Pflichtinformationen für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. klassische Verkäufe über Online-Shops) gibt es bereits jetzt. Diese Pflichtinformationen finden sich aktuell in § 312g Absatz 2 BGB wieder.

Auf der Bestellübersichtsseite sind gegenüber einem **Verbraucher** folgende Pflichtinformationen **klar** und **verständlich** in **hervorgehobener Weise** zusammengefasst zur Verfügung zu stellen, d. h. ohne verwirrende oder ablenkende Zusätze ([Artikel 246 § 1 Absatz 1 Nummern 4, 5, 7, 8 EGBGB](#) in Verbindung [mit § 312g Absatz 2 BGB](#)):

- die **wesentlichen Merkmale** der Ware oder Dienstleistung (Nr. 4)
- die **Mindestlaufzeit des Vertrags**, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat (Nr. 5)
- den **Gesamtpreis** der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen **Preisbestandteile** sowie alle über den Unternehmer abgeführten **Steuern** oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht (Nr. 7)

- gegebenenfalls **zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten** sowie einen Hinweis auf mögliche weitere **Steuern** oder **Kosten**, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden (Nr. 8)

Hinweise zur Gestaltung der Bestellübersichtsseite und zum Einbinden der Pflichtinformationen gibt es [hier](#).



© Maksym Yemelyanov - Fotolia.com - Auf der Bestellübersichtsseite müssen umfangreiche Pflichtinformationen eingebunden werden

7.2 Neue Pflichtinformationen seit 13.06.2014

Im Hinblick auf die Umsetzung der Regelungen aus der Verbraucherrechterichtlinie kommen erweiterte Pflichtinformationen in Bezug auf die Bestellübersichtsseite hinzu.

Seit 13.06.2014 gilt: Bei einem **Verbrauchervertrag** im elektronischen Geschäftsverkehr, der eine entgeltliche Leistung des Unternehmers zum Gegenstand hat, muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Artikel 246a § 1 Absatz 1 Satz 1 Nr. 1, 4, 5, 11 und 12 EGBGB n.F. **unmittelbar**, bevor der Verbraucher seine **Bestellung** abgibt, **klar** und **verständlich** in **hervorgehobener Weise** zur Verfügung stellen, [§ 312 j Absatz 2 n.F.](#)

Die Bestellübersicht muss folgende Pflichtinformationen enthalten ([Artikel 246a § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummern 1, 4, 5, 11 und 12 EGBGB n.F.](#)):

- die **wesentlichen Eigenschaften** der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang (Nr. 1),
- den **Gesamtpreis** der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle **zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten** und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können (Nr. 4),
- im Falle eines **unbefristeten Vertrags** oder eines **Abonnement-Vertrags** den **Gesamtpreis**; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben (Nr. 5),
- soweit erforderlich die **Laufzeit** des Vertrags oder die **Bedingungen der Kündigung** unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- soweit erforderlich die **Mindestdauer der Verpflichtungen**, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.

7.3 Gestaltung der Bestellübersichtsseite

In Bezug auf die Gestaltung der Bestellübersichtsseite wird es, abgesehen von den neu hinzutretenden Pflichtinformationen, keine Neuerungen geben.

Der Unternehmer muss dem Kunden (auch B2B) weiterhin die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Bestellübersichtsseite abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern, 312 i Absatz 1 Nr. 4 BGB n.F.

Die Pflicht zur Verwendung eines „die Kostenpflicht klar erkennen lassenden Buttons auf der letzten Seite des Bestellvorgangs“, auf der der Verbraucher seine Bestellung an den Unternehmer abschickt, wird weiter bestehen. Die Vorschrift findet sich derzeit noch in [§ 312 g Absätze 3 und 4 BGB](#), seit dem 13.6.2014 dann in [§ 312 j Absätze 3 und 4 n.F.](#)

8. Informationspflichten nach Vertragsschluss

Autor: Yvonne Gasch

Neben vorvertraglichen Informationspflichten (z. B. auf der Bestellübersichtsseite) müssen Online-Händler auch nachvertragliche Informationspflichten erfüllen. Dies ist nach Auffassung des Gesetzgebers deshalb so wichtig, damit der Verbraucher im Falle von Streitigkeiten (z. B. bei Mängeln) auf die notwendigen Informationen (z.B. Kontaktdaten) schnell zugreifen und somit seine Rechte leichter ausüben kann.

In diesem Kapitel werden die gesetzlichen Neuerungen betreffend die erweiterten Informationspflichten auf der Bestellübersichtsseite unter die Lupe genommen. Neben diesen sog. vorvertraglichen Informationspflichten müssen Online-Händler aber auch nachvertragliche Informationspflichten erfüllen, auf die in diesem Kapitel hingewiesen wird.

8.1 Informationspflichten bis 12.06.2014

Zu Beginn soll ein Blick auf die Rechtslage bis zum 12.06.2014 geworfen werden, denn auch bis zu diesem Zeitpunkt existierten bereits umfangreiche Informationspflichten für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr.

a) Bestellbestätigung (gegenüber Verbrauchern und Unternehmern)

Beim Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr (also beispielsweise bei Bestellungen über einen Online-Shop), hat der Unternehmer dem Kunden den **Zugang** von dessen **Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen**, [§ 312 g Absatz 1 Nr. 3 BGB](#).

b) Nachvertragliche Informationspflichten (nur gegenüber Verbrauchern)

Zur Erfüllung seiner Informationspflichten hat der Unternehmer dem Verbraucher die folgenden Angaben in Textform (z. B. per E-Mail oder durch Beilegen in das Paket) mitzuteilen, und zwar alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags, **bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher** [Artikel 246 § 2 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 i.V.m. Absatz 1 Satz 2 Nr. 1, 2, 4b EGBGB](#):

- **Vertragsbestimmungen** einschließlich der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**;
- **Vollständige Widerrufs- oder Rückgabebelehrung** inklusive Ausschluss- und Erlöschensgründe;
- Vollständige **Identität**, ladungsfähige **Anschrift** und Kontaktdaten, um eine schnelle, unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen; wenn vorhanden Unternehmensregister, Registernummer;
- **wesentliche Merkmale** der Ware oder Dienstleistung, um den Verbraucher über die bestellte Ware zu informieren sowie Informationen darüber, wie der **Vertrag zustande kommt**;

- **Gesamtpreis** einschließlich aller Preisbestandteile und Steuern;
- zusätzliche **Liefer- und Versandkosten** sowie einen Hinweis auf mögliche weitere **Steuern** oder **Kosten**, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden;
- Informationen über **Kundendienst** und geltende **Gewährleistungs- und Garantiebedingungen**;
- ggf. die **Mindestlaufzeit des Vertrags**, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat;
- ggf. einen Hinweis über einen Selbstbelieferungsvorbehalt;
- soweit einschlägig die vertraglichen **Kündigungsbedingungen** bei Dauerschuldverhältnissen;
- Einzelheiten hinsichtlich der **Zahlung** und der **Lieferung** oder **Erfüllung**;
- ggf. alle zusätzlichen **Kosten** für die Benutzung des **Fernkommunikationsmittels**;
- eine Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.

Soweit die folgenden Informationspflichten im Rahmen der Vertragsbestimmungen oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllt werden, bedürfen sie einer **hervorgehobenen** und **deutlich gestalteten Form**, [Artikel 246 § 2 Absatz 3 Satz 2 EGBGB](#):

- ladungsfähige Anschrift des Unternehmers
- Widerrufs- oder Rückgabebelehrung
- Kündigungsbedingungen
- Informationen über Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen

Die Erfüllung dieser Informationspflichten kann der Online-Händler bereits vor Vertragsschluss bewirken und dem Verbraucher die genannten Informationen in der **Bestellbestätigungsmail** mitteilen. Möglich ist aber auch die Erfüllung dieser Informationspflichten im Rahmen der **Auftragsbestätigung** oder durch das Mitsenden bei der **Warenlieferung**.



© IckeT - Fotolia.com - Händler müssen seit dem 13.06.2014 zahlreiche zusätzliche nachvertragliche Informationspflichten beachten

8.2 Informationspflichten seit 13.06.2014

a) Informationspflichten im Zusammenhang mit Bestellung (gegenüber Verbrauchern und Unternehmern)

Beim Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer dem Kunden auch künftig den **Zugang** von dessen **Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege** (z.B. per E-Mail) **zu bestätigen**, 312 i Absatz 1 Nr. 3 BGB n.F. Bestellung und Empfangsbestätigung gelten als zugegangen, wenn die Parteien, für die sie bestimmt sind, sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen können.

b) Informationspflichten im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss (nur gegenüber Verbrauchern)

Bei Fernabsatzverträgen ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher eine **Bestätigung des Vertrags**, in der der **Vertragsinhalt** wiedergegeben ist, innerhalb einer **angemessenen Frist** nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware (z.B. in Papierform) oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, **auf einem dauerhaften Datenträger** zur Verfügung zu stellen, § 312 f Absatz 2 BGB n.F. Dies bedeutet, die Informationen sind z.B. per E-Mail, Computerfax, DVD oder USB-Stick zu erteilen, müssen lesbar sein, und die Person des erklärenden Unternehmers nennen. Ein Hinweis auf die Webseite des Unternehmers reicht nicht aus.

Die Vertragsbestätigung muss die folgenden Angaben enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat seine Informationspflichten gegenüber dem Verbraucher bereits erfüllt, beispielsweise indem er die notwendigen Informationen mit der Bestellbestätigung per E-Mail versendet hat:

- **Allgemeine Geschäftsbedingungen**/Vertragsbestimmungen;
- die vollständige Widerrufs- oder Rückgabebelehrung inklusive Ausschluss- und Erlöschensgründe.
- vollständige **Identität** (Handelsname, Geschäftsanschrift, Telefonnummer, ggf. Telefaxnummer und E-Mail-Adresse, um eine schnelle, unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen;
- **wesentliche Eigenschaften** der Waren oder Dienstleistungen, um den Verbraucher über die bestellte Ware zu informieren;
- **Gesamtpreis** einschließlich aller Steuern und Abgaben; zusätzliche **Fracht-, Liefer- oder Versandkosten** und alle sonstigen Kosten;
- im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den **Gesamtpreis** pro Abrechnungszeitraum sowie ggf. die monatlichen Gesamtkosten;
- Kosten für den Einsatz des genutzten Fernkommunikationsmittels, die über den Grundtarif hinausgehen;
- **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**, den **Liefertermin**, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und ggf. das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden;
- das Bestehen eines gesetzlichen **Mängelhaftungsrechts** für die Waren, wobei ein Hinweis auf das Bestehen genügt, soweit nicht von den gesetzlichen Regelungen abgewichen wird;
- Bestehen und die Bedingungen von **Kundendienst, Kundendienstleistungen** und **Garantien**, soweit vorhanden;
- Hinweis auf bestehende **Verhaltenskodizes** (z.B. durch Link);
- **Laufzeit** des Vertrags oder die **Bedingungen der Kündigung**;
- Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht;
- **Kautionen** oder andere finanzielle Sicherheiten sowie deren Bedingungen und Rückzahlungsmodalitäten;
- **Funktionsweise** und **Verwendungshinweise digitaler Inhalte** (z.B. Spiele, Apps), einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen;
- Beschränkungen der **Interoperabilität** und der **Kompatibilität digitaler Inhalte** mit Hard- und Software (z.B. notwendiges Betriebssystem, notwendige Versionen und Voraussetzungen an die Hardware);
- Hinweis auf die Möglichkeit der Nutzung eines außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahrens und dessen Zugangsvoraussetzungen, soweit unterworfen.

8.3 Fazit

Beim Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer dem Kunden auch künftig den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen.

Der Katalog der Informationspflichten im künftig gültigen Artikel 246a § 1 Satz 1 EGBGB n.F. ist weiter gefasst als der aktuell noch gültige Katalog des Artikel 246 § 1 Satz 1 EGBGB. Einige Informationspflichten bleiben erhalten, andere

kamen am 13.06.2014 hinzu. Neu sind vor allem die Informationspflichten betreffend die gesetzlichen Mängelhaftungsrechte, die Garantien und Kundendienstleistungen, die Verhaltenskodizes und die Funktionsweise digitaler Inhalte sowie deren wesentlichen Beschränkungen der Interoperabilität und Kompatibilität mit Hard- und Software. Insbesondere der Punkt der Informationspflichten betreffend den Verkauf digitaler Inhalte soll daher in einem gesonderten Beitrag ausführlicher erörtert werden.

9. Die Garantie

Autor: Yvonne Gasch

Artikel 246 § 1 EGBGB regelt die Pflichtinformationen, die der Unternehmer dem Verbraucher vor Vertragsschluss zu erteilen hat. Informationen zu den Garantiebedingungen sind in dieser Vorschrift nicht geregelt. Mit Inkrafttreten des neuen Gesetzes am 13.06.2014 wurden aber die vorvertraglichen Informationspflichten auch um die Garantiebedingungen erweitert. Neu dazu gekommen ist u.a. die vorvertragliche Information über das Bestehen und die Bedingungen von Garantien. Auf die neuen gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf die Gewährung von Verkäufer- oder Herstellergarantien soll daher in Folgenden im Detail eingegangen werden.

9.1 Neuer Garantiebegriff

Mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wird u.a. die Definition des Begriffs „Garantie“ neu gefasst, um so eine Annäherung an den Wortlaut der Definition „gewerbliche Garantie“ in der Verbraucherrechterichtlinie (dort: Artikel 2 Nr. 14) zu erzielen. Die Umsetzung erfolgte durch nahezu wortgleiche Übernahme der Richtliniendefinition.

Die Überschrift zu § 443 BGB n.F. lautet nun „Garantien“ und nicht mehr wie bisher „Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie“ (vgl. [§ 443 BGB](#)), weil auch die Verbraucherrechterichtlinie einheitlich den Begriff der „gewerblichen Garantie“ verwendet.

§ 443 BGB Garantie n.F. lautet wie folgt:

*„Geht der Verkäufer, der Hersteller oder ein sonstiger Dritter in einer Erklärung oder einschlägigen Werbung, die vor oder bei Abschluss des Kaufvertrags verfügbar war, **zusätzlich zu der gesetzlichen Mängelhaftung** insbesondere die Verpflichtung ein, den Kaufpreis zu erstatten, die Sache auszutauschen, nachzubessern oder in ihrem Zusammenhang Dienstleistungen zu erbringen, falls die Sache nicht diejenige Beschaffenheit aufweist oder andere als die Mängelfreiheit betreffende Anforderungen nicht erfüllt, die in der Erklärung oder einschlägigen Werbung beschrieben sind (Garantie), stehen dem Käufer im Garantiefall unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche die Rechte aus der Garantie gegenüber demjenigen zu, der die Garantie gegeben hat (Garantiegeber).“*

Der Garantiegeber muss sich künftig zu mindestens einer dieser Leistungen verpflichten:

- Erstattung des Kaufpreises,
- Austausch oder Nachbesserung der Sache oder
- Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Sache.

Der neue Garantiebegriff sieht nur die genannten reinen Leistungspflichten des Garantiegebers vor, jedoch keine Schadensersatzpflicht mehr. Diese kann aber weiterhin individuell vereinbart werden.

Garantiegeber können sein

- der Hersteller,
- der Verkäufer oder

- weitere Personen, die am Vertrieb der Sache beteiligt oder interessiert sind.

Die Unterscheidung zwischen einer Garantie und der gesetzlichen [Gewährleistung](#) (Mängelhaftung), die Online-Händlern immer wieder Probleme bereitet, kommt mit der neuen Gesetzesfassung deutlicher zum Ausdruck als bisher. Es gilt weiterhin: Die Haftung des Verkäufers nach der gesetzlichen Mängelhaftung wird insoweit nicht durch eine Garantiegewährung beschränkt.

Der neue Garantiebegriff ist außerdem weiter als bisher gefasst, da er seit dem 13.06.2014 nicht nur auf die Mängelfreiheit der Kaufsache insgesamt oder das Nichtvorhandensein einzelner Mängel (z.B. „Fahrradlenker – 5 Jahre-Anti-Rost-Garantie“) bezogen ist, sondern auch den Fall umfasst, dass die Kaufsache andere als die Mängelfreiheit betreffende Anforderungen nicht erfüllt. Praktisch kommt dies zum Tragen, wenn Garantien gewährt werden für zukünftige Umstände, bei denen es sich nicht um Eigenschaften der Kaufsache selbst handelt und bei deren Fehlen gerade kein Mangel begründet wird (Beispiel: Der Verkäufer sagt dem Käufer eines Grundstückes den zukünftigen Erlass eines Bebauungsplanes zu).

Absatz 2 des neuen § 443 BGB ist inhaltlich unverändert geblieben, lediglich im Wortlaut angepasst. Hiernach wird vermutet, dass ein Sachmangel, der während der Geltungsdauer einer Haltbarkeitsgarantie auftritt, die Rechte aus dieser Garantie begründet.

9.2 Neue Informationspflichten

a) Worüber ist zu informieren?

Der Unternehmer war auch schon vor dem 13.06.2014 zur Information über die Garantiebedingungen verpflichtet, wenn ein verbindliches Angebot gemacht wird (z.B. über eBay). Die Rechtslage sah so aus, dass die Garantiebedingungen Bestandteil des Vertrages werden und somit unabhängig von den gesetzlichen Informationspflichten bereits vor Vertragsschluss über den Inhalt der Garantie informiert werden muss (Bundesgerichtshof, Urteil vom 14.04.2011, Az.: I ZR 133/09). Werden jedoch bloß unverbindliche Angebote gemacht, die zur Bestellung auffordern, müssen die Garantiebedingungen derzeit nicht zwingend angegeben werden, sondern nur mit der Bestellbestätigung an den Verbraucher übersendet werden.

Nach den neuen gesetzlichen Regelungen ist aber in jedem Fall eine explizite vorvertragliche Verpflichtung hinzugekommen, dem **Verbraucher** Informationen über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien zur Verfügung zu stellen, Artikel 246a § 1 Absatz 1 Nr. 9 EGBGB n.F.

b) Wann ist über Garantien zu informieren?

Diese Informationspflicht besteht sowohl **vor Vertragsschluss** als auch **nach Vertragsschluss**. Eine Information über Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien auf der Bestellübersichtsseite ist jedoch nicht erforderlich.

c) Wie wird die Informationspflicht erfüllt?

Vor Vertragsschluss: Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Garantiebedingungen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen.

Für den Online-Shop und die Angebote auf Plattformen bedeutet dies, dass die Garantiebedingungen direkt in der Artikelbeschreibung angegeben werden. Alternativ kann der Begriff „Garantiebestimmungen“ in der Artikelbeschreibung verwendet werden und dieser mit einem Link zu einer Shop-Unterseite hinterlegt werden, die über den Umfang der Garantie aufklärt (sprechender Link).

Nach Vertragsschluss: Der Unternehmer ist verpflichtet, die Garantiebedingungen mit der Bestätigung des Vertrags (spätestens bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird) zur Verfügung zu stellen. Diese nachvertragliche Informationspflicht wird erfüllt, indem die Garantiebedingungen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail oder in Papierform) erteilt werden, lesbar sind, und die Person des erklärenden Unternehmers nennen. Ein Hinweis auf die Garantiebedingungen auf der Webseite des Unternehmers reicht nicht aus. Die Vertragsbestätigung ist entbehrlich, wenn der Unternehmer seine Informationspflichten gegenüber dem Verbraucher bereits erfüllt hat, beispielsweise indem er die notwendigen Informationen mit der Bestellbestätigung per E-Mail versendet hat.

Werden keine Garantien gewährt, so ist weder vor noch nach Vertragsschluss anzugeben, dass keine Garantien gewährt werden.

d) Wie sehen vollständige Garantiebedingungen aus?

Eine Garantieerklärung muss **einfach** und **verständlich** abgefasst sein. Sie muss den **Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers** enthalten sowie darauf hinweisen, dass **diese durch die Garantie nicht eingeschränkt** werden. Sie muss außerdem den **Inhalt der Garantie** und alle **wesentlichen Angaben**, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, insbesondere die **Dauer** und den **räumlichen Geltungsbereich** des Garantieschutzes sowie **Namen und Anschrift des Garantiegebers** angeben.

Informieren Sie sich auch in unserem [Hinweisblatt](#) zur Werbung mit Garantien auf Plattformen oder im [Online-Shop](#) und nutzen Sie unser kostenloses [Muster](#).

10. Verkauf digitaler Inhalte

Autor: Yvonne Gasch

In diesem Abschnitt unseres E-Books zur Verbraucherrechterichtlinie wird es speziell um den Verkauf digitaler Inhalte gehen. Neben einer Erläuterung des Begriffs wird es einen Überblick über die im Zusammenhang mit dem Verkauf von digitalen Inhalten zu erteilenden Informationspflichten geben. Außerdem erfahren Online-Händler die wesentlichen Änderungen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht.

10.1 Begriffsklärung

Die gesetzliche Definition der „digitalen Inhalte“ findet sich in § 312 f Absatz 3 BGB n.F. Digitale Inhalte sind demnach die „nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden“. Laut der Gesetzesbegründung verweist diese Norm auf Artikel 2 Nr. 11 der Verbraucherrechterichtlinie. Dort heißt es wie folgt: „Digitale Inhalte“ sind „Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden“. Dies können Computerprogramme, Anwendungen (Apps), Spiele, Musik, Videos oder Texte sein. Die Einordnung als digitale Inhalte ist unabhängig davon, ob auf sie durch Herunterladen oder Herunterladen in Echtzeit (Streaming), von einem körperlichen Datenträger oder in sonstiger Weise zugegriffen wird (vgl. auch Erwägungsgrund 19 der Verbraucherrechterichtlinie).



© Händlerbund - Auch digitale Inhalte unterliegen am 13.06.2014 umfangreichen gesetzlichen Änderungen.

10.2 Widerrufsrecht

Mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in das deutsche Recht gibt es beim Verkauf digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, im Bereich des Widerrufsrechtes eine Novellierung.

a) Aktuell: Widerrufsrecht ausgeschlossen

Bislang existierte keine explizite gesetzliche Regelung zum Widerrufsrecht beim Verkauf von digitalen Waren auf nichtkörperlichen Datenträgern. Hier wurde das Widerrufsrecht verneint. Bisher hat man in diesen Fällen den gesetz-

lichen Ausschlussbestand „auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet“ angenommen. Dies jedoch erst, wenn der digitale Inhalt auf dem nichtkörperlichen Datenträger (z.B. Zusendung des E-Books) zur Verfügung gestellt wurde [§ 312 d Absatz 4 Nr. 1 Alt. 3 BGB](#). Dieser Ausschlussbestand fällt jedoch mit Inkrafttreten der neuen gesetzlichen Regelungen weg. Seit dem 13.06.2014 steht den Verbrauchern daher auch beim Kauf digitaler Inhalte auf nichtkörperlichen Datenträgern ein gesetzliches Widerrufsrecht zu.

b) Beginn der Widerrufsfrist

Werden digitale Inhalte auf einem **körperlichen** Datenträger wie einer CD oder einer DVD bereitgestellt, wird dies als regulärer Warenverkauf betrachtet (vgl. auch Erwägungsgrund 19 der Verbraucherrechterichtlinie). Die Widerrufsfrist beginnt also mit der Lieferung der Sache, § 356 Absatz 2 Nr. 1 BGB n.F.

Rechtlich lässt sich der Verkauf digitaler Inhalte, die **nicht** auf einem **körperlichen** Datenträger bereitgestellt werden, weder als Kaufvertrag noch als Dienstleistungsvertrag einordnen. Konsequenz ist, dass der Kauf von digitalen Inhalten auf einem nichtkörperlichen Datenträger auch nicht als Verbrauchsgüterkauf eingeordnet werden kann. Folge ist, dass die Widerrufsfrist schon mit dem Vertragsschluss beginnt, § 356 Absatz 2 Nr. 2 BGB n.F.

c) Erlöschen des Widerrufsrechtes

Der Online-Händler kann das eingeräumte Widerrufsrecht jedoch durch bestimmte gesetzlich vorgegebene Maßnahmen wieder zum Erlöschen bringen.

§ 356 Absatz 5 BGB n.F. regelt hierzu wie folgt:

*„Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von **nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten** auch dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher*

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und

2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.“

10.3 Neue Informationspflichten

Der Katalog der Informationspflichten im künftig gültigen Artikel 246a EGBGB n.F. ist weiter gefasst als bisher. Einige Informationspflichten bleiben erhalten, andere kamen am 13.06.2014 hinzu. Neu sind dabei vor allem die explizit im Gesetz geregelten Informationspflichten. Diese betreffen die Funktionsweise digitaler Inhalte sowie deren wesentlichen Beschränkungen der Kompatibilität mit Hard- und Software.

a) Vorvertragliche Informationspflichten

Zwar ist der Online-Händler bereits jetzt verpflichtet, im Rahmen der Artikelbeschreibung deren wesentliche Merkmale anzugeben, Artikel 246 § 1 Absatz 1 Nr. 4 EGBGB. Jedoch bestanden erhebliche Unsicherheiten, welche Merkmale beispielsweise bei einer Software wesentlich – also für den Kunden kaufentscheidend – sind.

Gemäß Artikel 246a Absatz 1 EGBGB n.F. ist der Unternehmer seit 13.06.2014 verpflichtet, dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung folgende Informationen in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen:

- Nr. 14: die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte

Bei Verträgen über die Lieferung von digitalen Inhalten ist im Rahmen der Angabe der Funktionsweise darüber zu informieren, wie diese verwendet werden können. Informiert werden muss auch über vorhandene oder nicht vorhandene technische Schutzmaßnahmen wie den Schutz mittels digitaler Rechteverwaltung oder Regionalcodierung.

- Nr. 15: soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen.

Die Information über die Interoperabilität und Kompatibilität verlangt die Angabe z.B. mit welchem Betriebssystem die Software abgespielt werden kann oder welche Voraussetzungen an die vorhandene Hardware zu stellen sind. Die Einschränkung „soweit wesentlich“ weist darauf hin, dass nur für den Verbraucher üblicherweise wichtige Informationen über die Interoperabilität gegeben werden müssen. Der Unternehmer braucht daher nicht damit zu rechnen, dass der Verbraucher ein veraltetes, kaum noch gebräuchliches Betriebssystem verwendet.

b) Nachvertragliche Informationspflichten

Neben den gerade erwähnten sog. vorvertraglichen Informationspflichten müssen Online-Händler beim Verkauf digitaler Inhalte aber auch nachvertragliche Informationspflichten erfüllen.

Information über Funktionsweise, Interoperabilität und Kompatibilität

Auch nachvertraglich ist über die **Funktionsweise** digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer **technischer Schutzmaßnahmen** sowie über vorhandene Beschränkungen der **Interoperabilität** und der **Kompatibilität** mit Hard- und Software zu unterrichten. Diese Pflicht ergibt sich aus Artikel 246a § 1 Absatz 1 Nr. 14 und 15 i.V.m. § 312 f Absatz 2 BGB n.F.

Per Gesetz wird verlangt, dass der Unternehmer dem Verbraucher eine **Bestätigung des Vertrags** samt dem **Vertragsinhalt** innerhalb einer **angemessenen Frist** nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware zur Verfügung stellt. Die zu erteilenden Informationen müssen sich auf einem **dauerhaften Datenträger** (z.B. E-Mail, Papierausdruck) befinden, lesbar sein, und die Person des erklärenden Unternehmers nennen, Artikel 246a § 4 Absatz 3 EGBGB.

Die erneute Übersendung der Informationen ist nicht notwendig, soweit der Unternehmer seine Informationspflichten gegenüber dem Verbraucher bereits erfüllt hat. Dies kann er beispielsweise tun, indem er die notwendigen Informationen mit der Bestellbestätigung per E-Mail versendet hat.

Bestätigung über den Ausschluss des Widerrufsrechtes

Der Online-Händler muss dem Verbraucher gemäß § 312 f Absatz 3 BGB n.F. im Rahmen seiner Vertragsbestätigung außerdem bestätigen, dass dieser vor Ausführung des Vertrags

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

c) Folgen bei Nichteinhaltung:

Ist eine solche Bestätigung nicht erfolgt, wird der Unternehmer die vorherige Zustimmung des Verbrauchers nur schwer beweisen können. In einem solchen Fall verbleibt es bei der regulären Widerrufsfrist.

Verbraucher könnten die digitalen Inhalte auf einem nicht körperlichen Datenträger erwerben und nach vollständigem Download trotzdem ein Widerrufsrecht ausüben. Widerruft der Verbraucher in einem solchen Fall, so hat er nach § 357 Absatz 9 BGB n.F. keinen Wertersatz zu leisten.

Die Konsequenz für den Unternehmer ist, dass dieser zwar das Geld zurückzahlen muss, jedoch keinen Wertersatz für die Nutzung des digitalen Inhaltes (z.B. lesen des E-Books) erhält. Faktisch bedeutet dies für den Händler, dass dieser die Ware „verschenkt“ hat.

11. Wegfall des Rückgaberechts, Frist und Form des Widerrufs

Autor: Yvonne Gasch

Die verschiedenen Verbraucherrechte innerhalb der Europäischen Union sorgen immer wieder für offene Fragen beim grenzüberschreitenden Handel. Welche Widerrufsfrist gilt in Spanien, warum heißt das Widerrufsrecht in Österreich Rücktrittsrecht? Aus diesem Grund war eine Vereinheitlichung notwendig, die nun mit der Verbraucherrechtlinie weitestgehend vollzogen ist.

In diesem Kapitel geht es um drei Neuerungen beim Widerrufsrecht. Das Kapitel erklärt, warum es künftig kein Rückgaberecht mehr geben wird und wie der Widerruf innerhalb der einheitlichen 14-tägigen Frist künftig erklärt werden muss. Nachfolgend haben wir diese Bereiche detailliert angeschaut.

11.1 Kein Rückgaberecht mehr

Per Gesetz steht dem Kunden bei Bestellungen im Fernabsatz (z.B. über einen Online-Shop) ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Anstelle dieses Widerrufsrechts können Online-Händler derzeit mit dem Kunden auch ein sog. Rückgaberecht vereinbaren, welches einige kleine aber feine [Unterschiede](#) zum Widerrufsrecht aufweist.

Die Verbraucherrechtlinie sieht ein solches Rückgaberecht jedoch nicht vor, sondern spricht lediglich von einem Widerrufsrecht des Verbrauchers. Aus diesem Grund war das bisher noch vorhandene Rückgaberecht mit der Umsetzung der Verbraucherrechtlinie aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch ersatzlos zu streichen.

Folge: Die vor der Gesetzesänderung in Deutschland gegebene Option, den Kunden anstelle des gesetzlich vorgeschriebenen Widerrufsrechts ein Rückgaberecht einzuräumen, ist damit seit dem 13. Juni 2014 nicht mehr vorgesehen.

11.2 Einheitliche Widerrufsfrist: 14 Tage

Vor der europäischen Vereinigung gab es von Staat zu Staat unterschiedliche Regelungen zur Widerrufsfrist, die den grenzübergreifenden Handel erschweren, weil dieser Umstand Rechtsunsicherheit und Kosten verursachte.

In Deutschland war die Rechtslage besonders kompliziert. Zwar gab es eine gesetzliche Regelwiderrufsfrist von 14 Tagen, doch verwenden dürfen diese Frist nur Online-Händler, die die Übersendung der Widerrufsbelehrung unverzüglich nach Vertragsschluss sicherstellen können. Ansonsten ist eine 1-Monatsfrist Pflicht, [§ 355 Absatz 2 BGB](#).

Die Widerrufsfrist soll nach dem Willen des europäischen Gesetzgebers deshalb für sämtliche im Fernabsatz geschlossenen Verträge innerhalb der EU künftig dieselbe sein: 14 Tage, siehe [§ 355 Absatz 2 BGB n. F.](#) Damit wird Artikel 9 der Verbraucherrechtlinie umgesetzt.

11.3 Die Form der Widerrufserklärung

Der Widerruf muss keine Begründung enthalten, ist jedoch aktuell in **Textform** (z. B. per Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Sache innerhalb der Widerrufsfrist gegenüber dem Unternehmer zu erklären, [§ 355 Absatz 1 BGB](#).

Durch die von Verbrauchern häufig genutzte Möglichkeit der kommentarlosen Rücksendung hatten Online-Händler in der Praxis oft Schwierigkeiten, die Ware zuzuordnen. Insbesondere die Frage, ob ein Widerrufsrecht ausgeübt werden sollte, oder es sich um einen Gewährleistungsfall handelte, war für den Händler meist nur schwer einzuordnen.

Entsprechend der Neuregelung des [§ 355 Absatz 1 BGB n.F.](#) erfolgt der Widerruf künftig durch Erklärung gegenüber

dem Unternehmer, aus welcher der Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen muss. Eine kommentarlose Rücksendung der Ware an den Unternehmer ist für die Ausübung des Widerrufsrechts nicht mehr ausreichend. Jedoch muss der Widerruf nicht mehr in Textform (z. B. per Brief, Fax, E-Mail) erklärt werden, § 355 Absatz 1 BGB n. F. Künftig würde also grundsätzlich ein Anruf beim Unternehmer mit der entsprechenden Erklärung ausreichen. Eine Begründung muss der Widerruf auch weiterhin nicht enthalten.

Der Verbraucher kann den Widerruf wie folgt ausüben:

- durch Zusendung des ausgefüllten [Muster-Widerrufsformulars](#) (z. B. per Brief, Fax, E-Mail) an den Unternehmer,
- soweit auf der Webseite des Unternehmers vorhanden, durch Ausfüllen und Übersenden des elektronischen Muster-Widerrufsformulars,
- durch entsprechende andere Erklärung (in beliebiger anderer Form), aus der der Entschluss zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgeht.

Die Möglichkeit des telefonischen Widerrufs ist zwar gegeben, der Nachweis dessen dürfte jedoch für den beweislustigen Verbraucher nur schwer zu erbringen sein. Hingegen ist die Verwendung der elektronischen Variante des Muster-Widerrufsformulars sowohl für Verbraucher als auch Unternehmer am günstigsten. Der Online-Händler kann durch ein elektronisches Widerrufsformular auf seiner Webseite eine automatisierte Rückabwicklung vornehmen. Der Verbraucher, der für die rechtzeitige Erklärung des Widerrufs beweislustig ist, erhält sogleich die Bestätigung des Eingangs.

12. Widerrufsfrist und Pflichten im Widerrufsfall

Autor: Yvonne Gasch

Online-Händler müssen sich mit dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie auf eine große Änderung des Rechtsrahmens einstellen. Zwar werden einerseits die Rechte der Verbraucher gestärkt, aber auch Online-Händler profitieren von der Gesetzesnovelle. So erhalten Sie ein Zurückbehaltungsrecht im Widerrufsfall und das unendliche Widerrufsrecht entfällt.

Mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wurden **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) neu gefasst.

Dem Verbraucher räumt das Gesetz das Recht ein, die abgegebene Vertragserklärung innerhalb einer Frist von 14 Tagen zu widerrufen. Im Anschluss an diesen Widerruf werden die beiderseits empfangenen Leistungen zurückgewährt, d.h. der Kaufpreis wird zurückerstattet und die Ware zurückgesendet. Aber auch hieran knüpfen sich zukünftig strengere Pflichten der beteiligten Parteien.

12.1 Fristbeginn

Für Online-Händler ist eine genaue Kenntnis der Widerrufsregelungen unablässig, um verspätet ausgeübte Widerrufserklärungen zu erkennen und richtig darauf zu reagieren. Um einen solchen verspäteten Widerruf nach der neuen Rechtslage zu erkennen, ist es erforderlich zu wissen, wann denn die Widerrufsfrist beginnt und wann sie endet.

Die Widerrufsfrist beginnt grundsätzlich mit Vertragsschluss, § 355 Absatz 2 BGB n.F. (z.B. auch bei Dienstleistungen und beim Kauf digitaler Inhalte). Abweichend davon beginnt die Widerrufsfrist beim Verkauf von Waren (Verbrauchsgüterkauf) im Fernabsatz (z.B. Kauf über den Online-Shop) nach § 356 Absatz 2 BGB n.F.:

- a) sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die Ware erhalten hat;
- b) wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die Waren ge-

trennt geliefert werden, sobald der Verbraucher oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Ware erhalten hat;

c) wenn die Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken (z.B. einzelne Lexikonbände) geliefert wird, sobald der Verbraucher oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück erhalten hat;

d) wenn der Vertrag auf die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum (z.B. Wein oder Kaminholz) gerichtet ist, sobald der Verbraucher oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die erste Ware erhalten hat.

Die Widerrufsfrist beginnt jedoch nicht, bevor der Unternehmer den Verbraucher gemäß Artikel 246 a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nummer 1 EGBGB n.F. über sein Widerrufsrecht unterrichtet hat (§ 356 Abs. 3 BGB n.F.). Der Unternehmer kommt dieser Informationspflicht nach, indem er dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung auf der Webseite zur Verfügung stellt und außerdem nach Vertragsschluss in Textform übermittelt. Sehen Sie dazu ausführlich Kapitel 8 - [Informationspflichten nach Vertragsschluss](#).

12.2 Fristende

Das Widerrufsrecht endet grundsätzlich 14 Tage nach dem Beginn der Widerrufsfrist (s.o.).

Beispiel: Der Verbraucher erhält am Dienstag, dem 01. Juli 2014 seinen bestellten Artikel. Die Widerrufsfrist beginnt am Mittwoch, dem 02. Juli 2014. Die Widerrufsfrist endet mit Ablauf des 15. Juli 2014.

Bei fehlerhafter Widerrufsbelehrung verlängert sich die **Widerrufsfrist** auf maximal **12 Monate** nach Ablauf der eigentlichen Widerrufsfrist. Die Frist beträgt dann insgesamt 12 Monate und 14 Tage. Danach erlischt das Widerrufsrecht, das "unendliche Widerrufsrecht" entfällt, § 356 Absatz 3 BGB n.F. Wird innerhalb der 12 Monate die Belehrung über das Widerrufsrecht nachgeholt, beginnt die Widerrufsfrist ab diesem Zeitpunkt.

Nicht zu verwechseln ist das Ende der Widerrufsfrist mit dem vorzeitigen Erlöschen des Widerrufsrechtes, etwa wenn eine Dienstleistung vollständig erbracht wurde (siehe [Kapitel 13](#)) oder digitale Inhalte verkauft werden. Der Verkauf digitaler Inhalte und dem damit zusammenhängenden vorzeitigen Erlöschen des Widerrufsrechtes wird in [Kapitel 10](#) ausführlich erläutert.

12.3 Rücksendepflicht des Verbrauchers

Sofern keine Abholung durch den Unternehmer in der Widerrufsbelehrung formuliert ist, ist der Verbraucher verpflichtet, die Waren ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall spätestens binnen **14 Tagen** ab Widerruf zurückzusenden, § 357 Abs.1 BGB n.F. Bei nichtpaketversandfähigen Waren ist eine Spedition zu beauftragen.

Der Verbraucher muss die Ware in einer geeigneten Verpackung zurücksenden. Die Verwendung der Originalverpackung ist jedoch keine Voraussetzung. Die Kosten der Rücksendung trägt der Verbraucher nur dann, wenn er darüber im Rahmen der Widerrufsbelehrung vom Unternehmer informiert wurde. Die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung auf dem Transportweg liegt auch weiterhin beim Unternehmer.

12.4 Rückzahlungsfrist

Die Kaufpreiserstattung hat durch den Verkäufer unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Widerruf zu erfolgen, § 357 Abs.1 BGB n.F.

Der Unternehmer nimmt die Rückzahlung unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, das vom Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, z.B. ist eine Überweisung auch durch eine Überweisung zurückzuerstatten, § 357 Absatz 3 BGB n.F. Bei Zahlung per Lastschrift ist das Geld wieder zurück zu überweisen, da eine Lastschriftermächtigung für den Verbraucher zu umständlich ist. In Bezug auf die Rückzahlung des Betrages sind abweichende individuelle Vereinbarungen möglich. Dies jedoch nicht in den AGB, da diese gerade für eine Vielzahl von Verträgen aufgestellt sind und somit nicht individuell.

Die Rückzahlungspflicht umfasst auch die Standard-Hinsendekosten. Ausgeschlossen ist lediglich die Rückzahlung von Mehrkosten, die auf Wunsch des Verbrauchers entstanden sind, z.B. Kosten für eine Express-Lieferung.

12.5 Zurückbehaltungsrecht

Übt der Verbraucher nach der Rechtslage vor dem 13.06.2014 sein Widerrufsrecht aus, so ist der Unternehmer verpflichtet, dem Kunden sein Geld zurückzuerstatten. Ein Recht, mit der Rückzahlung zu warten bis die Ware eingetroffen ist, gibt es beim aktuellen Widerrufsrecht nicht.

Insoweit bringen die neuen Gesetzesregelungen eine Vereinfachung für Online-Händler: Die Rückgewährpflicht ergibt sich nicht „Zug-um-Zug“, d.h. Widerruf und Rücksendung müssen und können nicht gleichzeitig erfolgen. Der Verbraucher ist vorleistungspflichtig, d.h. er muss erst einen Widerruf erklären. Der Unternehmer darf die Rückzahlung anschließend so lange verweigern, bis er die Waren zurückerhalten hat oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren abgesandt hat (z.B. durch Einlieferungsbeleg), § 357 Abs.4 BGB n.F.

12.6 Beweislast

Der Unternehmer muss alle Tatsachen beweisen, aus denen er die Nichteinhaltung der Widerrufsfrist herleiten will, insbesondere die Verwendung und Übersendung einer ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung. Der Verbraucher trägt die Beweislast für seinen Widerruf (inhaltlich, rechtzeitige Absendung und Zugang des Widerrufs).

13. Das Widerrufsrecht – Neue Ausschluss- und Erlöschensgründe

Autor: Yvonne Gasch

Für Online-Händler ist aktuell nicht immer leicht nachzuvollziehen, warum der Gesetzgeber bestimmte Artikel (z.B. Hygieneartikel) nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen hat. Doch es gibt gute Nachrichten: Einige Lücken sind seit dem 13.06.2014 wieder geschlossen. Dann werden durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechte-richtlinie neue Ausschluss- und Erlöschensgründe eingeführt.

Nicht für alle im Internet bestellten Waren wird ein gesetzliches Widerrufsrecht gewährt. Auch nach der aktuellen Rechtslage gibt es bereits sog. Ausschluss- und Erlöschensgründe des Widerrufsrechts, zum Beispiel bei schnellverderblichen Waren.

Im Zuge der Umsetzung der Verbraucherrechte-richtlinie werden die Ausschluss- und Erlöschensgründe reformiert und angepasst. Online-Händler wird es freuen, dass einige neue Ausschluss- und Erlöschensgründe hinzugekommen sind. Beispielsweise Gesundheits- und Hygieneartikel waren bisher nicht von den gesetzlichen Ausschluss- und Erlöschensgründen umfasst, was in der Praxis des Online-Handels oft für Frust unter den Händlern sorgte.



© kwarner - Fotolia.com - Das deutsche Widerrufsrecht wird stark von der VRRRL beeinflusst

13.1 Die Ausschluss- und Erlöschensgründe

a) Die Ausschlussgründe

Die neu ausgestalteten Ausschlussgründe finden sich seit 13.06.2014 in § 312g Absatz 2 BGB n.F. Die Vorschrift setzt Artikel 16 der Verbraucherrechtlinie um, der nahezu wortwörtlich in das Bürgerliche Gesetzbuch übernommen wurde.

Dieser Artikel stellt fest, dass das Widerrufsrecht nicht bei Verträgen über die folgenden Waren besteht:

- Waren, die nach [Kundenspezifikation](#) hergestellt sind oder auf die **persönlichen Bedürfnisse** des Verbrauchers zugeschnitten sind; die Ware muss anderweitig nicht oder nur mit unzumutbarem Preisnachlass abgesetzt werden können, z.B. Maßkleidung, gravierte Schmuckstücke usw.;
- **Verderbliche Waren**, z.B. Schnittblumen, Frischfleisch usw.;
- **NEU! Alkoholische Getränke**, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, z.B. Kauf eines Weines noch nicht verfügbaren Jahrgangs „Jahrgang xy“;
- **NEU! Zeitungen-, Zeitschriften- oder Illustrierten-Abonnement-Verträge** unterliegen künftig dem Widerrufsrecht, der Abschluss eines Abo-Vertrages kann also widerrufen werden, die Lieferung einer Einzelbestellung hingegen nicht; es kommt aber nicht mehr darauf an, ob die Erklärung telefonisch abgegeben wurde oder nicht;
- Waren oder Dienstleistungen, deren **Preis** von **Schwankungen** auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, z.B. Edelmetalle, Rohstoffe, Aktien usw.;
- **NEU! Dienstleistungen** in den Bereichen **Beherbergung** (nicht zu Wohnzwecken), **Beförderung** von Waren, **Kraftfahrzeugvermietung**, **Lieferung** von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit **Freizeitbetätigungen**, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen **Termin** oder **Zeitraum** vorsieht, z.B. Buchung eines Hotelzimmers, Online-Kurse, Tickets für Konzerte u.ä.;

Diese Art von Verträgen waren – mit Ausnahme der Kraftfahrzeugvermietung bisher von den Regelungen über den Fernabsatz und dessen Widerrufsrecht ausgenommen:

- **NEU! Dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten**, der Verbraucher muss den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert haben, diese Arbeiten durchzuführen;
- **Öffentliche Versteigerungen**, meint weiterhin nicht den Verkauf über eBay
- **Wett- und Lotteriedienstleistungen**, es sei denn, der Verbraucher hat seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben oder der Vertrag wurde außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen;
- **NEU! Notariell beurkundete Verträge**, da hier der Verbraucher durch die notarielle Mitwirkung ausreichend geschützt ist.

Besteht Streit darüber, ob die Voraussetzungen eines Ausschlussgrundes vorliegen, so trägt der Online-Händler die Beweislast für das Vorliegen.

b) Die Erlöschensgründe

Beim Kauf folgender Waren besteht grundsätzlich ein Widerrufsrecht. Dieses eingeräumte Widerrufsrecht kann jedoch durch eine bestimmte Handlung des Verbrauchers oder Unternehmers vorzeitig erlöschen:

- **NEU! Gesundheits- und Hygieneartikel**, z.B. Arzneimittel, Kosmetikartikel, wenn die Versiegelung (nicht bloße Klarsichtfolie) vom Verbraucher entfernt wurde; nicht ausgeschlossen sind wieder zu reinigende Artikel (z.B. durch abwaschen, desinfizieren) wie Unterwäsche, Schmuck, Erotikartikel;
- Waren, die bei/nach Lieferung **untrennbar vermischt** wurden, z.B. Heizöl wird mit vorhandenem Heizöl im Tank vermischt;
- **Ton- oder Videoaufnahmen** oder **Computersoftware** in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung (nicht bloße Klarsichtfolie) nach der Lieferung entfernt wurde;

- **Dienstleistungen**, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig **erbracht** hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst **begonnen** hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.

Der Ausschlussgrund „aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für den Rückversand geeignet“ ist weggefallen.

c) Besonderheit beim Verkauf digitaler Waren

Mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in das deutsche Recht gibt es beim Verkauf digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, im Bereich des Widerrufsrechtes eine Novellierung. Auch digitale Inhalte auf nichtkörperlichen Datenträgern sind – anders als bisher – vom Widerrufsrecht umfasst. Wie das Widerrufsrecht zum Erlöschen gebracht werden kann, haben wir in [Kapitel 10](#) ausführlich erläutert.

13.2 Informationspflicht über die Ausschluss- und Erlöschensgründe

Umfangreiche Informationspflichten in Bezug auf das Widerrufsrecht und die damit in Verbindung stehenden Ausschluss- und Erlöschensgründe finden sich aktuell in § 312c Absatz 1 BGB i.V.m. Artikel 246 § 1 Absatz 1 Nr. 10, § 2 EGBGB wieder.

Seit dem 13.06.2014 muss der Online-Händler weiterhin sowohl vorvertraglich als auch nachvertraglich über die Ausschluss- und Erlöschensgründe im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung informieren, § 312d Absatz 1 BGB n.F. i.V.m. Artikel 246a § 1 Absätze 2 und 3 EGBGB.

Bei der Belehrung über die Erlöschensgründe muss der Unternehmer die Umstände beschreiben, unter denen der Verbraucher sein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert.

Praktische Umsetzung

Es wird im Online-Shop eine entsprechende Schaltfläche „Widerrufsbelehrung“ bereitgestellt, unter der die vollständige Widerrufsbelehrung eingefügt wird. Ein Muster finden Sie [hier](#). Die Schaltfläche sollte zentral und jederzeit im Online-Shop aufrufbar sein. Zudem sollten sie in Größe und Farbe gut und deutlich sichtbar sein. Bei Plattformen wie eBay wird der Text der Widerrufsbelehrung in den dafür vorgesehenen Feldern eingefügt.

Die Erfüllung der nachvertraglichen Informationspflichten haben wir in [Kapitel 8](#) ausführlich erläutert.

13.3 Fazit

Die seit 13.06.2014 gesetzlich festgelegten Ausschluss- und Erlöschensgründe sind weiter gefasst als bisher. Die neuen Ausschluss- und Erlöschensgründe minimieren daher zumindest stellenweise die Widerrufsmöglichkeiten.

Dennoch sind die Fälle, bei denen die Ausschluss- und Erlöschensgründe greifen, teilweise ungenau definiert, so dass über die Auslegung der einzelnen Ausschluss- und Erlöschensgründe erst die Gerichte entscheiden werden.

14. Das Muster-Widerrufsformular

Autor: Yvonne Gasch

Seit dem 13. Juni 2014 gibt es im Widerrufsrecht nicht nur neue Abschluss- und Erlöschensgründe. Auch im Hinblick auf die Form der Erklärung tritt eine Neuerung in Kraft, denn dann wird die Verwendung eines Muster-Widerrufsformulars im Online-Handel zur Pflicht.

Die Einführung eines Muster-Widerrufsformulars soll es Verbrauchern erleichtern, auch grenzüberschreitend in einfacher Art und Weise einen Widerruf zu erklären. Welche formellen Besonderheiten Online-Händler zukünftig beach-

ten müssen, erfahren Sie in dieser Passage unseres E-Books.

14.1 Pflicht zum Bereitstellen des Widerrufsformulars

Gemäß Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB n.F. i.V.m. § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB n.F. ist der Online-Händler ab dem 13.6.2014 verpflichtet, dem Verbraucher ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen.

Für den Verbraucher besteht indessen keine Pflicht zur Verwendung des Formulars. Es soll ihm lediglich die Ausübung des Widerrufsrechts erleichtern. Ihm steht daneben die Möglichkeit offen, durch jede andere eindeutige Erklärung von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen (z.B. per E-Mail).

Das Muster-Widerrufsformular muss dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in **klarer und verständlicher Weise** und in einer **dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise** zur Verfügung gestellt werden (§ 312d Absatz 1 Satz 1 BGB n.F. i.V.m. Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1, § 4 Absatz 1 und Absatz 3 EGBGB n.F.). Das bedeutet, das elektronische Widerrufsformular muss vor Bestellabgabe des Verbrauchers auf der Webseite des Online-Händlers einsehbar sein. Dazu bietet sich eine entsprechend verfügbare Schaltfläche mit der Bezeichnung „Widerrufsbelehrung & Widerrufsformular“ an, die zentral und jederzeit im Onlineshop verfügbar sein sollte und unter der die Widerrufsbelehrung sowie das zugehörige Widerrufsformular eingestellt werden. Zudem sollte die Schaltfläche in Größe und Farbe gut und deutlich sichtbar sein.

Unterlässt es der Online-Händler, dem Verbraucher ein Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen, ist dies ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und abmahnfähig. Bei einer unvollständigen Belehrung über das Widerrufsrecht beginnt außerdem die Widerrufsfrist nicht zu laufen.

14.2 Inhaltliche Anforderungen

Das bereitzustellende Widerrufsformular muss auch formelle Anforderungen erfüllen, die sich aus dem gesetzlichen Muster herleiten. Wie ein solches Widerrufsformular auszusehen hat, hat der Händlerbund anschaulich unter folgendem Link dargestellt: <http://www.haendlerbund.de/test/finish/1-hinweisblaetter/126-muster-widerrufsformular>

Hierbei ist darauf zu achten, dass der Name und die Anschrift des Unternehmens von diesem bereits vorauszufüllen sind.

Das Bereitstellen eines elektronischen Widerrufsformulars auf der Internetpräsenz ist für den Unternehmer verpflichtend. Eine gesetzliche Pflicht für Online-Händler, dass dieses Formular auch an Ort und Stelle im Shop auszufüllen und zu übermitteln sein muss, gibt es nicht. Dies folgt aus dem Wortlaut des § 356 Abs. 1 BGB n.F.

14.3 Übersendung nach Vertragsschluss

Der Online-Händler muss dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung samt dem dazugehörigen Widerrufsformular auch nach Vertragsschluss noch einmal übersenden (z.B. per E-Mail oder durch Beilegen in das Paket), und zwar spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher. Die Erfüllung dieser Pflicht kann der Online-Händler bereits vor Vertragsschluss bewirken und dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung mit dem Widerrufsformular in der Bestellbestätigungs-E-Mail mitteilen.

14.4 Eingangsbestätigung

Stellt der Online-Händler dem Verbraucher ein Widerrufsformular zur Verfügung, was vom Verbraucher auf der Shop-Webseite elektronisch ausgefüllt und übermittelt werden kann, und macht der Verbraucher von dieser Möglichkeit Gebrauch, **muss** der Unternehmer dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger (also z.B. per E-Mail) bestätigen. Dazu bietet sich die Versendung einer automatischen Eingangsbestätigung an, die direkt im Anschluss an den Eingang des Widerrufs versendet wird.

Diese Vorschrift dient nach der Gesetzesbegründung sowohl dem Interesse des Verbrauchers als auch des Unter-

nehmers (Bundestagsdrucksache 17/12637, Seite 60). Der Unternehmer kann durch ein Widerrufsformular auf der Internetseite die Rückabwicklung automatisiert vornehmen und unmittelbar dem Kundenkonto zuordnen, wohingegen er eine Widerrufserklärung per Post, E-Mail oder Telefax händisch erfassen müsste. Der Verbraucher, der für die rechtzeitige Erklärung des Widerrufs beweislaster ist, erhält sogleich die Bestätigung des Eingangs.

15. Der Wertersatz im Widerrufsfall

Autor: Yvonne Gasch

Der Wertersatz ist unter Online-Händlern ein leidiges Thema. Auch die neuen gesetzlichen Regelungen sind wieder verstärkt im Sinne der Verbraucher. So gibt es für Unternehmer beim Anbieten von Dienstleistungen eine erhöhte Schwelle, Wertersatz zu verlangen.

So gibt es zwar bei den Regelungen zum Wertersatz bei Waren kaum Neuerungen. Doch im Bereich des Verkaufs von digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern sowie bei Dienstleistungen wurden die Rechte der Verbraucher weiter gestärkt.

Kunden, die online einkaufen, sollen gegenüber Käufern im stationären Handel nicht benachteiligt werden. Im Ladengeschäft können die Produkte anders als im Online-Shop begutachtet und oft sogar an- und ausprobiert werden. Im Geschäft vor Ort steht dafür ein Ausstellungsstück zur Verfügung. Nach dem Willen des Gesetzgebers soll auch bei einem Einkauf über das Internet das Recht garantiert werden, eine Ware zu testen.

Üben Kunden ihr gesetzliches Widerrufsrecht aus, ist das ihr gutes Recht. Werden die gekauften Artikel aber über die notwendige Prüfung hinaus benutzt oder gar beschädigt und können dann nicht wieder als Neuware verkauft werden, stellt sich vielen Online-Händlern die Frage nach dem Wertersatz. Mit der Novellierung durch die Verbraucherrechtlicherichtlinie geht auch eine Reform der Wertersatzregelungen einher.

15.1 Ausschluss des Widerrufsrechtes kontra Wertersatz

Unter Online-Händlern hält sich immer noch der Irrglaube, mit der Benutzung des Artikels sei ein Widerrufsrecht gänzlich ausgeschlossen. Dass ein Widerrufsrecht generell ausgeschlossen sein soll, wenn der Artikel benutzt wurde, kann man dem Gesetzeswortlaut auch künftig nicht entnehmen. Folge ist, dass der Verbraucher Produkte „testen“ darf, das Widerrufsrecht an sich jedoch durch diese Handlung nicht verloren geht. Der Verbraucher kann – mit Ausnahme des Vorliegens eines [Ausschluss- und Erlöschengrundes](#) - weiterhin sein Widerrufsrecht ausüben. Hier kommt aber die Frage des Wertersatzes in Spiel.

15.2 Wertersatz bei Waren

Nach neuer Rechtslage soll der Verbraucher dem Unternehmer nur noch einen Wertersatz für einen Wertverlust der Ware ersetzen. Auf die Abgrenzung zwischen Wertminderung und Verschlechterung kommt es nicht mehr an.

Die seit dem 13.06.2014 geltende Regelung lautet wie folgt:

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, und der Unternehmer den Verbraucher vollständig über sein Widerrufsrecht unterrichtet hat, § 357 Absatz 7 n.F.

Bei der Beurteilung nach dem „Ob“ des Wertersatzes und der Höhe des Wertersatzes ist stets im Einzelfall zu entscheiden – insbesondere wann eine über die Prüfung hinausgehende Verwendung der Ware vorliegt, die zum Wertersatz berechtigt.

15.3 Wertersatz bei Dienstleistungen

Nach der aktuellen Gesetzeslage hat der Verbraucher Wertersatz für die erbrachte Dienstleistung nur zu leisten, wenn er vor Abgabe seiner Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen worden ist und wenn er **ausdrücklich zugestimmt** hat, dass der Unternehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt, § 312 e Absatz 2 BGB.

Auch wenn der Unternehmer bei Bestellung von Dienstleistungen innerhalb der Widerrufsfrist mit der Erbringung der Dienstleistung begonnen hat, verliert der Verbraucher dadurch sein Widerrufsrecht nicht. Der Verbraucher muss aber in diesem Fall Wertersatz für die bis zum Widerruf empfangenen Leistungen leisten.

Widerruft der Verbraucher einen nach dem 13.06.2014 geschlossenen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher von dem Unternehmer **ausdrücklich verlangt** hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, § 357 Absatz 8 n.F.

Voraussetzung für einen Wertersatz ist anders als bisher nicht die bloße Zustimmung, sondern ein ausdrückliches „Leistungsverlangen“ des Verbrauchers. Der Verbraucher muss ausdrücklich verlangt haben, dass der Unternehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Leistungserbringung beginnt. Dieses Leistungsverlangen kann nicht durch AGB fingiert werden.

Der Anspruch auf Wertersatz besteht jedoch nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher ordnungsgemäß über Folgendes informiert hat:

- die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts sowie das Muster-Widerrufsformular
- dass der Verbraucher dem Unternehmer bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, einen angemessenen Betrag für die vom Unternehmer erbrachte Leistung schuldet, wenn der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt, nachdem er auf Aufforderung des Unternehmers von diesem ausdrücklich den Beginn der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangt hat.

Tipp:

Der Unternehmer erfüllt diese Informationspflichten dadurch, dass er eine vollständige Widerrufsbelehrung im Shop vorhält und der Verbraucher diese somit vor dem Leistungsverlangen zur Kenntnis nehmen kann.

Der Unternehmer muss das ausdrückliche Leistungsverlangen des Verbrauchers beweisen, ggf. deren Übermittlung auf einem dauerhaften Datenträger, die ordnungsgemäße Belehrung und den Umfang der Leistungserbringung. Kann er dies nicht nachweisen und beginnt mit der Dienstleistung kann der Unternehmer keinen Wertersatz verlangen. Ein ausdrückliches Leistungsverlangen sowie die Bestätigung der Kenntnisnahme der Belehrung kann beispielsweise mit dem Abhaken einer Bestätigung („Opt-in“) realisiert werden.

Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis und nicht der objektive Wert zugrunde zu legen. Ist dieser unverhältnismäßig hoch, darf auf den üblichen Marktwert zurückgegriffen werden.

Wertersatz bei digitalen Inhalten auf einem nichtkörperlichen Datenträger

Seit dem 13.06.2014 steht den Verbrauchern auch beim Kauf digitaler Inhalte auf nichtkörperlichen Datenträgern ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Der Online-Händler kann das eingeräumte Widerrufsrecht jedoch durch bestimmte gesetzlich vorgegebene Maßnahmen wieder zum Erlöschen bringen. Über das Widerrufsrecht und dessen Erlöschen bei digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern haben wir in [Kapitel 13](#) ausführlich berichtet.

Seit 13.06.2014 gilt: Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, so hat er keinen Wertersatz zu leisten, 357 Absatz 9 BGB n.F. Konnte der Online-Händler das Widerrufsrecht also nicht wie in [Kapitel 13](#) beschrieben, zum Erlöschen bringen, verbleibt es beim regulären Widerrufsrecht.

Konsequenz dessen ist:

Verbraucher könnten die digitalen Inhalte auf einem nicht körperlichen Datenträger erwerben und nach vollständigem Download (z.B. Herunterladen und sogar Lesen des E-Books) trotzdem ein Widerrufsrecht ausüben. Widerruft der Verbraucher in einem solchen Fall, so hat er nach § 357 Absatz 9 BGB n.F. trotzdem keinen Wertersatz zu leis-

ten. Dieser Umstand ist ärgerlich für Online-Händler, da zwar das Geld zurückgezahlt werden muss, jedoch keinen Wertersatz für die Nutzung des digitalen Inhaltes erhält. De facto hat der Online-Händler seine Ware „verschenkt“.

16. Die Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Dienstleistungen

Autoren: Yvonne Gasch, Mandy Herwig

Mit der Umsetzung der neuen Vorgaben aus dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie sehen sich Online-Händler mit einem wahren Paragraphen-Dschungel konfrontiert.

Das [aktuelle White Paper](#) speziell für das Anbieten von Dienstleistungen soll allen Online-Händlern bei der Vorbereitung zur rechtssicheren Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie helfen.

Das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie trat 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.

16.1 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.

16.2 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.

16.3 Erlöschen des Widerrufsrechts / Wertersatz

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

16.3.1 Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht kann jedoch bei Dienstleistungsverträgen unter bestimmten Voraussetzungen vorzeitig erlö-

schen. Vorzeitig meint vor Ablauf der 14 tägigen Widerrufsfrist.

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig:

- ✓ 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
- ✓ wenn 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**.

16.3.2 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.

16.3.3 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.

16.4 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** Widerrufs-

belehrung einzubinden.

16.4.1 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

16.4.2 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

17. Die Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Waren

Autoren: Annegret Mayer, Mandy Herwig

Die Tragung der Rücksendekosten durch den Verbraucher und neue Regelungen zum Beginn der Widerrufsfrist: In der Theorie scheinen die neuen Regelungen logisch und konsequent. Doch bei der Gestaltung der Widerrufsbelehrung stoßen Händler schnell an ihre Grenzen, denn hier tauchen Fragen auf, die der Gesetzgeber nicht bedacht hat. Der Händlerbund hat deshalb ein [ausführliches White Paper](#) mit zahlreichen Mustern erarbeitet:

In diesem White Paper wird die Gestaltung der seit dem 13.06.2014 europaweit einheitlich geltenden neuen Widerrufsbelehrung beim Verkauf von Waren in Bezug auf folgende Punkte behandelt:

- **Beginn der Widerrufsfrist**
- **Abholung durch den Händler oder Rücksendung durch den Verbraucher**
- **Regelungen zur Kostentragung bei der Rücksendung von Waren**

Darüber hinausgehende Hinweise zum neuen Widerrufsrecht beim Verkauf von Waren als auch für den Verkauf von Dienstleistungen oder digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern finden Sie in einem gesonderten White Paper.

Um die Widerrufsbelehrung bezüglich der oben angeführten Punkte nach den Gestaltungshinweisen der Muster-Widerrufsbelehrung anzupassen, müssen Sie folgende Fragen beantworten:

1. Welche der in der Muster-Widerrufsbelehrung vorgegebenen Alternativen zum Fristbeginn trifft bei Ihnen zu?
2. Stellen Sie ein elektronisches Widerrufsformular auf der Internetpräsenz zur Verfügung?
3. Wird die Ware im Falle des Widerrufs von Ihnen abgeholt oder soll der Verbraucher die Ware zurücksenden?
4. Wollen Sie die Kosten der Rücksendung übernehmen oder sollen diese dem Verbraucher auferlegt werden?
5. Sind bei nicht paketversandfähigen Waren die dem Verbraucher aufzuerlegenden Rücksendekosten im Voraus der Höhe nach berechenbar?

17.1 Fristbeginn

Welche der in der Muster-Widerrufsbelehrung vorgegebenen Alternativen zum Fristbeginn trifft bei Ihnen zu?

Die neue gesetzliche Regelung sieht beim Verkauf von Waren nunmehr vier verschiedene Zeitpunkte für den Beginn der Widerrufsfrist vor. Für eine dieser Alternativen sollen Sie sich bei der Gestaltung der Widerrufsbelehrung entscheiden.

Die 4 Alternativen –

Nach § 356 Abs.2 n.F. BGB beginnt die Widerrufsfrist...

- a) sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die Waren erhalten hat (es sei denn, eine der nachfolgenden Alternativen ist erfüllt);
- b) wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die Waren getrennt geliefert werden, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Ware erhalten hat;
- c) wenn eine Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird, sobald der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück erhalten hat;

d) wenn der Vertrag auf die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum gerichtet ist, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die erste Ware erhalten hat.

Anhand der nachfolgenden 4 Beispiele wird die Einbindung aller vom Gesetzgeber vorgegebenen Alternativen für den Fristbeginn in die Muster-Widerrufsbelehrung dargestellt.

Alternative a)

„Die Widerrufsfrist beginnt, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die Waren erhalten hat.“

Beispiel 1:

Der Verbraucher bestellt in Ihrem Online-Shop ein Buch. Das Buch wird ihm geliefert.

Es ist der Gestaltungshinweis [1] b) der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

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.**

....

Alternative b)

„Die Widerrufsfrist beginnt, wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die Waren getrennt geliefert werden, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Ware erhalten hat.“

Beispiel 2:

Der Verbraucher bestellt im Rahmen einer einheitlichen Bestellung ein Buch und eine Leselampe. Beide Produkte können nicht in einem Paket versendet werden. Die Produkte kommen zu unterschiedlichen Zeitpunkten beim Verbraucher an.

Es ist **der Gestaltungshinweis [1] c)** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

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 letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.**

....

Alternative c)

„Die Widerrufsfrist beginnt, wenn eine Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird, sobald der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück erhalten hat.“

Beispiel 3:

Der Verbraucher bestellt eine Enzyklopädie (Lexikon Band 1–30). Die Bände müssen in mehreren Teilsendungen geliefert. Die Teilsendungen kommen zu unterschiedlichen Zeitpunkten beim Verbraucher an.

Es ist der **Gestaltungshinweis [1] d)** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

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 letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.**

....

Alternative d)

„Die Widerrufsfrist beginnt, wenn der Vertrag auf die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum gerichtet ist, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die erste Ware erhalten hat.“

Beispiel 4:

Der Verbraucher bestellt ein Abonnement für eine Zeitschrift. Es handelt sich um ein Jahres-Abonnement mit einer monatlichen Ausgabe. Die erste Ausgabe hat der Verbraucher erhalten.

Es ist der **Gestaltungshinweis [1] e)** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

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 erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.**

....

Praxishinweis:

Problematisch ist die Gestaltung der Widerrufsbelehrung dann, wenn verschiedene Alternativen des Fristbeginns in Frage kommen.

Die Muster-Widerrufsbelehrung sieht einen solchen Fall nicht vor, eine Kombination bzw. Mehrfachnennung verschiedener Alternativen zum Fristbeginn ist nach dem Muster offensichtlich nicht gewollt.

Die Entscheidung für nur eine Alternative zum Fristbeginn dürfte in der Praxis jedoch schwerfallen, da in einem Online-Shop regelmäßig Waren angeboten werden, auf die mehrere der Liefervarianten zutreffen könnten bzw. die Möglichkeit besteht, dass sich die Liefersituation nach Vertragsschluss nochmals ändert (z.B. Notwendigkeit einer Teillieferung, Bestellung muss doch auf zwei Pakete verteilt werden).

Lösungsansatz:

Dem Online-Händler wird in der Praxis keine andere Wahl bleiben, als von dem gesetzlichen Muster der Widerrufsbelehrung und der starren Gestaltungsvorgabe im Zusammenhang mit der Belehrung über den Fristbeginn abzuweichen, auf den gesetzlichen Schutz, der mit der Verwendung der Muster-Widerrufsbelehrung einhergeht zu verzichten und eine Widerrufsbelehrung zu verwenden, die mehrere Zeitpunkte für den Fristbeginn regelt.

Ein entsprechendes Muster der Widerrufsbelehrung anhand eines ausgewählten Beispiels finden Sie unter Ziffer 6.

Auf die Nennung von mehreren Fristbeginnen muss der Online-Händler nur dann nicht zurückgreifen, wenn er sein Warenangebot beschränkt und sicher stellt, dass er

> alle einheitlich bestellten Waren immer in einem Paket liefern kann.

17.2 elektronisches Widerrufsformular

Stellen Sie ein elektronisches Widerrufsformular auf der Internetpräsenz zur Verfügung?

Nach der neuen gesetzlichen Regelung haben Sie nunmehr die Möglichkeit, zusätzlich ein elektronisches Widerrufsformular auf Ihrer Internetpräsenz einzubinden.

Hinweis:

Das Bereitstellen eines **elektronischen Widerrufsformulars** ist für den Unternehmer nicht verpflichtend und die Verwendung für den Verbraucher nicht zwingend. Stellt der Unternehmer aber ein solches Formular zur Verfügung und nutzt der Verbraucher es zur Ausübung des Widerrufs, ist der Eingang des Widerrufs dem Verbraucher gegenüber **unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger** (z.B. per E-Mail) zu bestätigen.

Im Rahmen der Widerrufsbelehrung ist bei Verwendung eines elektronischen Widerrufsformulars der **Gestaltungshinweis [3]** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

...

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Max Mustermann GmbH, Musterstrasse 1, 12345 Musterstadt, Telefonnummer: 0123/12345; Telefaxnummer: 0123/1234567, E-Mail-Adresse: max@mustermann.de) 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 (www.mustermann.de) 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.

...

17.3 Abholung oder Rücksendung

Wird die Ware im Falle des Widerrufs von Ihnen abgeholt oder soll der Verbraucher die Ware zurücksenden?

Sie können entscheiden, ob Sie im Falle des Widerrufs die Ware beim Verbraucher abholen wollen oder der Verbraucher Ihnen die Ware zusenden soll.

Die Frage, wer die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, wird hiervon nicht berührt. Entsprechende Hinweise finden sich diesbezüglich unter Frage 4.

Wenn Sie die Ware **abholen** wollen, ist der **Gestaltungshinweis [5] a) 1. Anstrich** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

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.

Wir holen die Waren ab.

...

Wenn der Verbraucher die Ware an Sie **zurücksenden** soll, sind die **Gestaltungshinweise [4] und [5] a) 2. Anstrich** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

(Auszug)

...

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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

...

17.4 Kosten der Rücksendung

Wollen Sie die Kosten der Rücksendung übernehmen oder sollen diese dem Verbraucher auferlegt werden?

Im Rahmen der Neustrukturierung des Widerrufsrechtes werden die Bedingungen hinsichtlich der Tragung der Rücksendekosten zugunsten des Unternehmers geändert.

Die bisher geltende „40,00 € - Klausel“ entfällt ersatzlos und der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung, wenn Sie ihn über die Kostentragungspflicht im Rahmen der Widerrufsbelehrung unterrichtet haben, und zwar unabhängig vom Preis der zurückzusendenden Sache. Eine vertragliche Vereinbarung in den AGB (wie bisher) ist dazu nicht mehr erforderlich.

Neu ist auch, dass der Verbraucher künftig auch für nicht paketversandfähige Waren die Rücksendekosten tragen muss, diesbezüglich wird auf die unter Frage 5. behandelten weiteren Voraussetzungen verwiesen.

Sie können sich als Händler selbstverständlich auch dafür entscheiden, die **Rücksendekosten selbst zu tragen** und nicht dem Verbraucher aufzuerlegen.

Nachstehend werden für **paketversandfähige** Waren entsprechende Anwendungsbeispiele aufgezeigt. Der Ver-

braucher hat in diesen Fällen ausschließlich paketversandfähige Waren bestellt.

a) Sie wollen die Kosten der Rücksendung für paketversandfähige Waren selbst tragen

In diesem Fall ist der **Gestaltungshinweis [5] b) 1. Anstrich** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

Gleichzeitig werden im nachstehenden Beispiel die **Gestaltungshinweise [4] und [5] a) 2. Anstrich** (siehe Frage 3.) verwendet, da der **Verbraucher die Ware zurücksenden soll**.

(Auszug)

...

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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

b) Sie wollen die Kosten der Rücksendung für paketversandfähige Waren dem Verbraucher auferlegen

In diesem Fall ist der **Gestaltungshinweis [5] b) 2. Anstrich** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden.

Gleichzeitig werden auch im nachstehenden Beispiel die **Gestaltungshinweise [4] und [5] a) 2. Anstrich** (siehe Frage 3.) verwendet, da der **Verbraucher die Ware zurücksenden soll**.

(Auszug)

...

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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

17.5 nicht paketversandfähige Waren

Sind bei nicht paketversandfähigen Waren die dem Verbraucher aufzuerlegenden Rücksendekosten im Voraus der Höhe nach berechenbar?

Diese Frage ist nur relevant, wenn Sie dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung nicht paketversandfähiger Waren im Falle des Widerrufs auferlegen wollen.

Wenn Sie die Rücksendekosten für nicht paketversandfähige Waren (z.B. Spedition) selbst tragen, sind die nachstehenden Ausführungen für Sie unbeachtlich.

Voraussetzungen für Kostentragung durch den Verbraucher bei nicht paketversandfähigen Waren sind:

- die Unterrichtung über die Kostentragungspflicht im Rahmen der Widerrufsbelehrung (siehe Frage 4.)
- die Information über die Höhe der Rücksendekosten.

Für die Bestimmung der Höhe der Rücksendekosten geht das Gesetz von 2 Möglichkeiten aus:

- a) die Kosten können im Voraus berechnet werden;
- b) die Kosten können im Voraus vernünftigerweise nicht berechnet werden.

Die Kosten der Rücksendung sind entweder der Höhe nach zu benennen (Buchstabe a) oder zu schätzen (Buchstabe b).

Kommt weder das eine oder andere in Betracht, scheidet eine Kostentragung durch den Verbraucher aus. Sie tragen in diesem Fall stets die Kosten der Rücksendung.

Nachstehend werden für **nicht paketversandfähige** Waren entsprechende Anwendungs-beispiele aufgezeigt. Der Verbraucher hat ausschließlich nicht paketversandfähige Waren bestellt.

a) Sie können die Höhe der Rücksendekosten im Voraus berechnen

In diesem Fall ist der **Gestaltungshinweis [5] b) 3. Anstrich, 1. Alt.** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden, wobei die Höhe der Kosten an der gekennzeichneten Stelle einzutragen sind.

Gleichzeitig werden im nachstehenden Beispiel 1 die **Gestaltungshinweise [4] und [5] a) 2. Anstrich** (siehe Frage 3.) verwendet, da der **Verbraucher die Ware zurücksenden** soll.

Beispiel 1:

(Auszug)

...

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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

Der konkrete Betrag der Rücksendekosten ist einzufügen.

Im Beispiel 2 holen Sie die nicht paketversandfähige Ware ab, insofern wird der **Gestaltungshinweis [5] a) 1. Anstrich** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) verwendet.

Beispiel 2:

(Auszug)

...

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.

Wir holen die Waren ab.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

Der konkrete Betrag der Rücksendekosten ist einzufügen.

b) Sie können die Höhe der Rücksendekosten im Voraus vernünftigerweise nicht berechnen

In diesem Fall ist der **Gestaltungshinweis [5] b) 3. Anstrich, 2. Alt.** der Muster-Widerrufsbelehrung (siehe Anhang) zu verwenden, wobei die Höhe der geschätzten Kosten an der gekennzeichneten Stelle einzutragen sind.

Gleichzeitig werden im nachstehenden **Beispiel 3** die **Gestaltungshinweise [4] und [5] a) 2. Anstrich** (siehe Frage 3.) verwendet, da der **Verbraucher die Ware zurücksenden** soll.

Beispiel 3:

(Auszug)

...

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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR geschätzt.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

Der geschätzte Betrag der Rücksendekosten ist einzufügen.

In **Beispiel 4** holen Sie die nicht paketversandfähige Ware ab, insofern wird der **Gestaltungshinweis [5] a) 1. Anstrich und [5] b) 3. Anstrich 2. Alt.** der Muster-Widerrufsbelehrung verwendet.

Beispiel 4:

(Auszug)

...

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.

Wir holen die Waren ab.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR geschätzt.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn ...

Der geschätzte Betrag der Rücksendekosten ist einzufügen.

Praxishinweis:

Ähnlich wie beim Fristbeginn hat der Gesetzgeber auch hier praxisrelevante Konstellationen übersehen, auf die keiner der Gestaltungshinweise unter 5b) der Muster-Widerrufsbelehrung für sich genommen zutrifft.

Das gilt insbesondere für Fälle, in denen für paketversandfähige und für nicht paketversandfähige Waren unterschiedliche Regelungen für die Abholung und/oder die Kostentragungspflicht gelten sollen.

Auch hier ist die Mehrfachauswahl von Gestaltungshinweisen vom Gesetzgeber offensichtlich nicht gewollt.

Eine Differenzierung, die eine Verteilung der Kostenlast bei paketversandfähigen und nicht paketversandfähigen Waren zum einen Teil auf den Unternehmer und zum anderen Teil auf den Verbraucher möglich machen würde, lassen die vom Gesetzgeber vorgegebenen starren Gestaltungshinweise nicht zu, denn es fehlt an der sprachlichen Unterscheidung zwischen paket- und nichtpaketversandfähigen Waren.

Praxisrelevanter Lösungsansatz

Vergleichbar zu den Ausführungen hinsichtlich des Fristbeginns (vgl. Punkt 4.) kann die Lösung für Online-Händler, die sowohl mit paketversandfähigen Waren, als auch mit nicht- paketversandfähigen Waren handeln, auch hier nur darin bestehen, **von den starren Vorgaben des Muster abzuweichen**, den gesetzlichen Schutz, der mit der Verwendung des Musters einhergeht **aufzugeben und eine Widerrufsbelehrung zu verwenden, die keine gestaltungskonformen Regelungen zu den Rücksendekosten** enthält, dafür aber **praxistauglich** ist.

Auf diese Lösung muss der Online-Händler nur dann nicht zurückgreifen, wenn er:

- generell anbietet die Kosten der Rücksendung zu tragen oder
- sicher stellt, dass, sofern er dem Verbraucher die Rücksendekosten auferlegen möchte, ausschließlich paketversandfähige Waren anbietet oder
- sicher stellt, dass, sofern er dem Verbraucher die Rücksendekosten auferlegen möchte, ausschließlich nicht paketversandfähige Waren anbietet.

17.6 Muster einer Widerrufsbelehrung

Wie eine praxisrelevante Widerrufsbelehrung gestaltet sein kann, die sowohl das Problem des Fristbeginns als auch das der Rücksendekosten, soll anhand des nachstehenden Beispiels dargestellt werden.

Erläuterungen zum Entwurf

Eine Abholung der Ware durch den Unternehmer erfolgt **nicht**.

Die Kosten der Rücksendung paketversandfähiger Waren möchte der Unternehmer tragen. Die Kosten für die nicht paketversandfähigen Waren sollen dem Verbraucher auferlegt werden und sind im Vorfeld bestimmbar.

Der Online-Händler hält ein elektronisches Muster-Widerrufsformular auf der Webseite vor.

Die Rücksendung der Waren erfolgt an die Adresse des Händlers.

Der Entwurf enthält alle 4 möglichen Regelungen zum Fristbeginn, die beim Verkauf von Waren nach den Gestaltungshinweisen der Muster-Widerrufsbelehrung in Betracht kommen können.

Weiter sind die Ausschluss- und Erlöschensgründe des Widerrufsrechtes eingebunden. Die Musterwiderrufsbelehrung selbst sieht die Nennung der Ausschluss- und Erlöschensgründe nicht vor, gleichwohl verlangt das Gesetz die Information des Verbrauchers über eben diese Gründe.

Praxishinweis:

Beachten Sie, dass die nachstehende Widerrufsbelehrung vom gesetzlichen Muster der Widerrufsbelehrung abweicht und insofern der gesetzliche Schutz für den Belehrungstext nicht mehr besteht! Diese Widerrufsbelehrung ist nur für die geschilderte Konstellation passend und deshalb nicht für jeden Online-Händler verwendbar.

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 die 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 von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg geliefert werden.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Max Mustermann GmbH, Musterstrasse 1, 12345 Musterstadt, Telefonnummer: 0123/12345; Telefaxnummer: 0123/1234567, E-Mail-Adresse: max@mustermann.de) 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 (www.mustermann.de) 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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die 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 ... EUR [Betrag einfügen].

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

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 auf Grund 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.

17.7 Muster-Widerrufsformular

Neu seit dem 13.06.2014 ist die Einführung des sogenannten **Muster-Widerrufsformulars**. Gemäß Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB n.F. i.V.m. § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB n.F. ist der Online-Händler ab diesem Zeitpunkt verpflichtet, dem Verbraucher ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen.

Der Gesetzgeber gibt folgendes Muster vor:

| |
|---|
| <p>Muster-Widerrufsformular</p> <p>(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 <p>(*) Unzutreffendes streichen</p> |
|---|

Dieses Formular soll dem Verbraucher die Möglichkeit eröffnen, den Widerruf mit Hilfe des bereitgestellten Formulars auszuüben. Indessen besteht keine Pflicht auf Verbraucherseite zur Verwendung des Formulars. Es soll ihm lediglich die Ausübung des Widerrufsrechts erleichtern. Ihm steht daneben die Möglichkeit offen, durch jede andere **eindeutige** Erklärung von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.

Ein kommentarloses Rücksenden der Ware zur Ausübung des Widerrufs reicht allerdings nicht mehr aus.

Der Online-Händler muss das Muster-Widerrufsformular dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in **klarer und verständlicher Weise** und in einer **dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise** zur Verfügung gestellt werden (§ 312 d Abs. 1 Satz 1 BGB n.F. i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1, § 4 Abs. 1 und Abs. 3 EGBGB n.F.).

Das bedeutet, das Muster-Widerrufsformular muss auf der Webseite des Online-Händlers eingebunden werden und vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers einsehbar sein. Daneben bleibt die **zusätzliche** Einbindung eines elektronisch auszufüllenden Widerrufsformulars, wie unter Frage 2. erörtert, unbenommen.

Der Händlerbund wird rechtzeitig vor dem 13.06.2014 eine Widerrufsbelehrung zur Verfügung stellen, in der das Muster-Widerrufsformular beigefügt sein wird.

17.8 Ab wann gilt die neue Widerrufsbelehrung?

Das neue Recht trat am **13.6.2014** in Kraft und gilt somit erst für Verträge die **ab diesem Zeitpunkt** geschlossen werden. Der Händlerbund wird Sie weiterhin auch in der Artikelserie zur Verbraucherrechterichtlinie unter www.onlinehaendler-news.de informieren.

17.9 Anhang

Musterwiderrufsbelehrung nach Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB

(Fundstelle: Palandt, 73 Auflage, EGBGB Art. 246a § 1 Anl. 1 n.F., Anlage 1 (zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 Satz 2), Seite 2888.)

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 [1].

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([2]) 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. [3] 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 zurückzahlen, 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.

[4]

[5]

[6]

Gestaltungshinweise:

[1] Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:

- a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags 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 Vertrags 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 Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
- e) im Falle eines Vertrags 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.“

[2] Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.

[3] Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „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.“

[4] Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Falle des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“

[5] 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

– Wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind:

– „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“

und

c) fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

[6] Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „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.“

18. Die Widerrufsbelehrung für Verkauf von digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern

Autoren: Yvonne Gasch, Mandy Herwig

Wurden die Besonderheiten von digitalen Inhalten (z.B. E-Books) vom Gesetzgeber bisher vernachlässigt, so finden sich seit dem 13.06.2014 besondere Regelungen im Gesetz, die speziell den Kauf von diesen Download-Artikeln betreffen. Der Händlerbund hat deshalb ein White Paper zusammengestellt, das alle wichtigen Neuerungen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht bei Digitalen Inhalten zusammenfasst.

18.1 Was sind Digitale Inhalte?

„Digitale Inhalte“ sind „Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden“ (§ 312f Abs.3 BGB n.F. unter Bezug auf die Legaldefinition in Artikel 2 Nr. 11 der Verbraucherrechterichtlinie).

Die Einordnung als digitale Inhalte ist unabhängig davon, ob auf sie durch Herunterladen oder Heruntergeladen in Echtzeit (Streaming) von einem körperlichen Datenträger oder in sonstiger Weise zugegriffen wird (vgl. auch Erwägungsgrund 19 der Verbraucherrechterichtlinie).

Beispiele: Computerprogramme, Anwendungen (Apps), Spiele, Musik, Videos oder Texte

Rechtlich lässt sich der Verkauf digitaler Inhalte, die **nicht** auf einem **körperlichen** Datenträger bereitgestellt werden, weder als Kaufvertrag noch als Dienstleistungsvertrag einordnen.

Folge: Sie benötigen beim Verkauf digitaler Inhalte, die **nicht** auf einem **körperlichen** Datenträgern eine eigene Widerrufsbelehrung!

18.2 Beginn der Widerrufsfrist

Die Widerrufsfrist beginnt gem. § 356 Abs.2 Nr.2 BGB n.F. mit Vertragsschluss.

Beachten Sie:

Werden digitale Inhalte auf einem **körperlichen** Datenträger wie einer CD oder einer DVD bereitgestellt, wird dies als regulärer **Warenverkauf** betrachtet. Die Widerrufsfrist beginnt also grundsätzlich mit der Lieferung der Sache, § 356 Absatz 2 Nr. 1 BGB n.F. Sehen Sie hierzu ausführlich das White Paper [„Das Widerrufsrecht beim Verkauf von Waren“](#).

18.3 Erlöschen des Widerrufsrechts

Kaufen Verbraucher im Fernabsatz digitale Inhalte auf nichtkörperlichen Datenträgern, steht ihnen seit 13.06.2014 ein Widerrufsrecht zu.

Der Online-Händler kann das Widerrufsrecht jedoch vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist zum Erlöschen bringen.

§ 356 Absatz 5 BGB n.F. regelt hierzu wie folgt:

„Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von **nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten** auch dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein

Widerrufsrecht verliert.“

Möchte der Unternehmer das Widerrufsrecht zum Erlöschen bringen, muss er zwingend vom Verbraucher die ausdrückliche Zustimmung zum Beginn der Ausführung des Vertrags einholen als auch die Bestätigung der Kenntnis über den Verlust des Widerrufsrechtes.

Holt er die Zustimmung und Bestätigung der Kenntnisnahme über den Verlust des Widerrufsrechtes nicht ein, kann das Widerrufsrecht **nicht vor Ablauf der Widerrufsfrist erlöschen**.

Die **Beweislast** für die ausdrückliche Zustimmung zum Beginn der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist als auch für die Kenntnis von dem damit verbundenen Verlust des Widerrufsrechtes trägt der **Online-Händler**.

Wir empfehlen deshalb dringend, diese Erklärung über eine Opt-In-Checkbox einzuholen, die nicht vorangehakt ist und durch eine **ausdrückliche** Handlung des Verbrauchers ausgewählt werden muss.

Die Abfrage wird auf der **Bestellübersichtsseite** eingebunden. Nur wenn der Kunde die Erklärung abgehakt hat, soll die Bestellung erfolgreich ausgelöst werden können.

Musterformulierung:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ich stimme ich der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich zu. Ich habe zur Kenntnis genommen, dass das Widerrufsrecht mit Beginn der Ausführung des Vertrages erlischt. |
|-------------------------------------|--|

Beachten Sie:

Die Abfrage darf nicht mit anderen Texten, wie z.B der Akzeptanz der AGB oder die Bestätigung der Kenntnisnahme der Widerrufsbelehrung verknüpft werden.

18.4 Kein Wertersatz

Kann der Online-Händler das Widerrufsrecht nicht wie unter 3. beschrieben, zum Erlöschen bringen, verbleibt es beim regulären Widerrufsrecht.

Das bedeutet, führt der Verbraucher z.B. den Download eine E-Books vollständig durch, kann er danach noch immer seinen Widerruf innerhalb der 14-tägigen Fristfrist erklären. Allerdings muss er dann aber gemäß § 357 Abs. 9 BGB **keinen Wertersatz** leisten.

Rechtsfolge:

Der Verbraucher bekommt die volle Leistung – der Unternehmer muss den Kaufpreis aber trotzdem vollständig zurückzahlen.

Daher ist es aus wirtschaftlicher Sicht umso wichtiger, das Widerrufsrecht des Verbrauchers zum Erlöschen zu bringen.

18.5 Bestätigung der Zustimmung und Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechtes

Dem Verbraucher ist eine Bestätigung des Vertrags (Vertragsinhalt) auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail oder Papierform) zu übermitteln, § 312f Abs.3 BGB n.F.

Die Bestätigung ist innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens bei Lieferung der digitalen Inhalte zur Verfügung zu stellen.

Die Bestätigung muss festhalten, dass der Verbraucher vor Ausführung des Vertrages

a) ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und

b) seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.

18.6 Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

Wir stellen Ihnen die zwei möglichen Widerrufsbelehrungen für den Verkauf von digitalen Inhalten auf nichtkörperlichen Datenträgern zur Verfügung.

Beachten Sie:

Werden im Shop neben digitalen Inhalten auf nicht körperlichen Datenträgern auch Dienstleistungen oder physische Waren angeboten, sind dafür zusätzlich gesonderte Widerrufsbelehrung für den Verkauf von Waren und Dienstleistungen einzubinden.

a) **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 ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

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 zurückzahlen, 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.

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

b) 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 ab dem Tage des Vertragsabschlusses.

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.

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

II. Abkürzungen

B2B – Business to Business

BGB – Bürgerliches Gesetzbuch

EG - Europäische Gemeinschaft

EGBGB - Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche

EWG - Europäische Wirtschaftsgemeinschaft (nunmehr Europäische Union)

ggf – gegebenenfalls

i.V.m. – in Verbindung mit

n.F. – neue Fassung

sog. – so genannte

UWG - Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

VRRL - Verbraucherrechterichtlinie

III. Impressum

Gesetzliche Anbieterkennung:



Händlerbund Management AG
vertreten durch den Vorstand
Andreas Arlt, Vorstandsvorsitzender (CEO)
Tim Arlt (COO)
Frank Herrmann (CFO)
Torgauer Str. 233, ArcusPark / Haus B
04347 Leipzig
Deutschland

Telefon: +49 341 926590
Telefax: 0341/ 926 59 100
E-Mail: info@haendlerbund.de

USt-IdNr.: DE182325144
eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichtes Leipzig
Handelsregisternummer HRB 26667

ISBN 978-3-00-040117-6

Rechtliche Hinweise

Alle Texte, Bilder und weiter hier veröffentlichten Informationen unterliegen dem Urheberrecht des Anbieters, soweit nicht Urheberrechte Dritter bestehen. In jedem Fall ist eine Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe ausschließlich im Falle einer widerruflichen und nicht übertragbaren Zustimmung des Anbieters gestattet.

Für alle mittels Querverweis (Link) verbundenen Webinhalte übernimmt der Anbieter keine Verantwortung, da es sich hierbei nicht um eigene Inhalte handelt. Die verlinkten Seiten wurden auf rechtswidrige Inhalte überprüft, zum Zeitpunkt der Verlinkung waren solche nicht erkennbar. Verantwortlich für den Inhalt der verlinkten Seiten ist deren Betreiber. Der Anbieter hat hierzu keine allgemeine Überwachungs- und Prüfungspflicht. Bei Bekanntwerden einer Rechtsverletzung wird der entsprechende Link jedoch umgehend entfernt.