



PROTECTED SHOPS

Abmahnfrei • Sorgenfrei • Sicher



Zen -

oder die Kunst, nach dem 13.6.2014
noch rechtssicher zum Widerruf zu belehren





PROTECTED SHOPS
Abmahnfrei • Sorgenfrei • Sicher

Herausgeber:
Protected Shops GmbH

**Zen – oder die Kunst,
nach dem 13.6.2014 noch rechtssicher
zum Widerruf zu belehren**

Inhaltsübersicht

Zen – oder die Kunst, nach dem 13.6.2014 noch rechtssicher zum Widerruf zu belehren

Mit Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie (VRRL) am 13.6.2014 treten für Sie als Online-Händler, der seine Waren (auch) an Verbraucher verkauft, zahlreiche Änderungen in Kraft. Die wichtigsten dürften dabei wohl die Änderungen des Widerrufsrechts sein. Um Abmahnungen auch in Zukunft zu vermeiden, müssen Sie in jedem Fall Ihre Widerrufsbelehrung an die neue Rechtslage anpassen und vielleicht sogar ihr Vertriebssystem. Wo die Schwierigkeiten und Probleme liegen, soll das vorliegende Whitepaper beleuchten.

Darüber hinaus bietet es Formulierungsvorschläge an, die Sie bei der praktischen Umsetzung der neuen Widerrufsbelehrung unterstützen sollen.

*Übrigens: Welche umfangreichen sonstigen Änderungen durch die Verbraucherrechte-Richtlinie auf Sie als Händler zukommen, zeigt ein weiteres Whitepaper: „**Neue rechtliche Spielregeln im Onlinevertrieb: Das ändert sich für Onlinehändler in 2014.**“ Dieses finden Sie im Gratis-Download unter www.protectedshops.de/neues-verbraucherrecht.*

Inhalt.....	03
Schnellübersicht: Ihre Vorteile beim neuen Widerrufsrecht (von wegen „Freitag der 13.“!).....	05
Schnellübersicht: Das ändert sich im Widerrufsrecht!.....	06
Einführung.....	07
Das Widerrufsrecht.....	07
Ausnahmen vom Widerrufsrecht.....	07
Allgemeines.....	08
Gesundheits- und Hygieneschutz.....	08
Digitale Inhalte und Dienstleistungen.....	09
„vinenprimeur“.....	09
Dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten.....	09
Zusammenfassung.....	10
Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher.....	10
Wegfall des Rückgaberechts.....	10
Eindeutige Widerrufserklärung.....	10
Muster-Widerrufsformular.....	11
Widerrufserklärung telefonisch oder online möglich.....	11
Widerrufsfrist.....	12
Einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen.....	12
Maximalfrist von 12 Monaten und 14 Tagen.....	13
Übergangsvorschriften für „Altverträge“.....	13
Folgen des Widerrufs.....	14
Gesetzliche Verteilung der Versandkosten.....	14
Rückgewähr der empfangenen Leistungen.....	15
Zurückbehaltungsrecht.....	15
Wertersatz.....	16
Widerrufsbelehrung.....	16

Inhaltsübersicht

Gesetzliches Muster für Rechtssicherheit.....	18
Rechtskonformität nur bei Einhaltung enger Gestaltungsvorgaben.....	18
Muster deckt nur wenige Einzelfälle ab.....	22
Problematische Gestaltungshinweise.....	22
Individuelle Widerrufsbelehrungen als Lösung?.....	22
Dynamisch erstellte Widerrufsbelehrung notwendig?.....	24
Praxistaugliche Formulierungsvorschläge.....	24
Detaillierte Erläuterung der Formulierungsvorschläge.....	25
Widerrufsrecht nur gegenüber Verbrauchern.....	25
Beginn der Widerrufsfrist.....	25
Variante: mehrere Waren in einem plus Teilsendung in mehreren Paketen.....	26
Variante: mehrere Waren sowie Teilsendungen in mehreren Paketen.....	27
Rücksendekosten.....	27
Variante: Kunde zahlt stets, Kosten berechenbar.....	28
Variante: Kunde zahlt stets, Kosten nicht berechenbar.....	28
Variante: Kunde trägt nur Kosten bei nicht-paketversandfähiger Ware, Kosten berechenbar.....	28
Variante: Kunde trägt nur Kosten bei nicht-paketversandfähiger Ware, Kosten nicht berechenbar.....	28
Variante: Kunde trägt nur Kosten bei paketversandfähiger Ware.....	29
Fristbeginn für die Warenrücksendung seitens des Verbrauchers.....	29
Verwendung der Formulierungsvorschläge.....	30
Rechtsfolgen bei Nichtbeachtung der gesetzlichen Vorgaben.....	31
Abmahngefahr.....	31
Keine Zahlungspflicht von Kosten, über die Sie nicht belehrt haben.....	31
Schadenersatzanspruch seitens Ihres Kunden.....	31
Fazit.....	32
Anhang: Beispiel einer Widerrufsbelehrung (nur eingeschränkt nutzbar).....	33
Anhang: In Zukunft relevante gerichtliche Entscheidungen (Themenübersicht).....	35
Unternehmensinformation.....	36
Autoreninformation.....	36
Impressum.....	37

Schnellübersicht:

Ihre Vorteile beim neuen Widerrufsrecht (von wegen „Freitag der 13.“!)

- **Neue Ausnahmen:** Für weitere Vertrags- und Warenarten gibt es ab dem 13.6.2014 kein Widerrufsrecht mehr für Ihre Kunden.
- **Vorzeitiger Wegfall:** Es gibt weitere Waren, bei denen ein Widerrufsrecht zum Schutz des Unternehmers und der Wirtschaftlichkeit seines Geschäftsmodells vorzeitig erlischt (z.B. bei Lieferung „digitaler Inhalte“).
- **Vorzeitiger Wegfall bei vollständig erbrachter Dienstleistung:** Werden Dienstleistungen angeboten und sind diese bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist von Ihnen vollständig erbracht worden, entfällt ebenfalls das Widerrufsrecht Ihres Kunden. Das Erlöschen kann der Verbraucher auch nicht mehr einseitig verhindern.
- **Kein Widerruf durch Warenrücksendung:** Der Widerruf kann nicht mehr durch bloße Warenrücksendung erklärt werden. Entsprechende Unsicherheiten, welches Recht der Kunde ausüben will, werden dadurch zukünftig zumindest vermindert.
- **Automatisierte Widerrufsbearbeitung:** Durch den Wegfall des Formerfordernisses für die Widerrufserklärung seitens des Verbrauchers ist es Ihnen zukünftig möglich, Widerrufe automatisiert abzuwickeln. Denn dann ist auch ein Online-Widerruf möglich.
- **Widerrufsfrist:** Es gibt in Zukunft nur noch eine einheitliche (kurze) Widerrufsfrist von 14 Tagen. Die Frist von einem Monat bei fehlerhafter oder zu spät erteilter Belehrung entfällt.
- **Wegfall des „ewigen Widerrufsrechts“:** Außerdem wird eine maximale Widerrufsfrist von 12 Monaten und 14 Tagen eingeführt. Das „ewige Widerrufsrecht“ wird dadurch abgeschafft.
- **Verkürzte Frist zur Warenrücksendung:** Die Frist, innerhalb der der Verbraucher die Ware nach Widerruf an Sie zurück zu senden hat, wird auf 14 Tage verkürzt.
- **Zurückbehaltungsrecht:** Sie haben zukünftig ein Zurückbehaltungsrecht bzgl. des Kaufpreises bis Sie entweder Ihre Ware oder einen Nachweis in den Händen haben, der belegt, dass die Ware auf den Weg zu Ihnen gebracht wurde; Sie müssen also ab dem 13.6.2014 nicht mehr Ihrer Ware „hinterher klagen“ sondern im Zweifel Ihr Kunde seinem Geld.
- **Begrenzung der Höhe der zurückzuzahlenden Hinsendekosten:** Zwar sind Sie verpflichtet, die Versandkosten, die bei der Lieferung zu Ihrem Kunden hin angefallen sind („Hinsendekosten“) nach Widerruf ebenfalls zurückzugewähren, diese sind aber der Höhe nach begrenzt. Sie müssen die Hinsendekosten nur noch in Höhe des von Ihnen angebotenen Standardversandes tragen. Hat Ihr Kunde also eine andere Versandart gewählt (z.B. 24h-Lieferung) muss er die Differenz selbst tragen.
- **Rücksendekosten trägt Ihr Kunde:** Der Verbraucher trägt grundsätzlich die Kosten der Rücksendung, auch für „nicht-paketversandfähige Waren“.
- **Auch Speditionsware muss Ihr Kunde selbstständig zurücksenden:** Sie müssen „nicht-paketversandfähige Waren“ nicht mehr beim Verbraucher abholen, dieser muss vielmehr auch solche an Sie zurücksenden.
- **Wertersatzanspruch:** Der Wertersatzanspruch bleibt auch nach der Gesetzesänderung erhalten, sofern die Wertminderung auf einen Umgang mit der Ware über einen solchen zu Prüfzwecken hinausgeht.
- **Ersatzanspruch für bereits teilweise erbrachte Dienstleistung:** Haben Sie Dienstleistungen teilweise bereits erbracht, können Sie auch dafür Teilzahlung von Ihren Kunden verlangen.

Schnellübersicht: Das ändert sich im Widerrufsrecht!

- Sie können statt des Widerrufsrechts **kein Rückgaberecht** mehr einräumen
 - Der **Widerruf** kann **nicht mehr** durch **bloße Rücksendung** der Ware an Sie ausgeübt werden
 - Für die **Widerrufserklärung** muss **keine Form** eingehalten werden, sie kann **telefonisch** oder **online** über Ihre Webseite erfolgen
 - Sie müssen Ihren Kunden ein vorformuliertes **Widerrufsformular** zur Verfügung stellen
 - Die **Widerrufsfrist** beträgt **14 Tage**, das Widerrufsrecht entfällt **spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen**
 - **Rückgewähr der Leistungen** innerhalb von 14 Tagen
 - Die Rückzahlung des Kaufpreises Ihrerseits muss mittels **desselben Zahlungsmittels** wie die ursprüngliche Zahlung durch Ihren Kunden erfolgen
 - Zurückzuzahlen sind **auch** die von Ihrem Kunden bereits gezahlten **Versandkosten** („**Hinsendekosten**“), diese sind der Höhe nach allerdings begrenzt
 - Sie dürfen die **Rückzahlung** so lange **verweigern**, bis Sie die Ware zurückerhalten haben oder ein Nachweis bei Ihnen eingegangen ist, dass Ihr Kunde die Ware versendet hat
 - Bei Widerruf **tragen Sie** die Kosten der Lieferung zum Kunden hin (sog. „**Hinsendekosten**“)
 - Bei Widerruf **trägt Ihr Kunde** die **Kosten der Rücksendung**
 - Darüber müssen Sie ihn aber **informieren**
 - Bei „**nicht-paketversandfähiger Ware**“ (also solcher, die einen Spediteur erfordert) müssen Sie die **konkrete Höhe der Rücksendekosten** angeben, sofern eine vorherige Berechnung möglich ist
 - Weitere bestimmte Waren und Dienstleistungen werden **vom Widerrufsrecht ausgenommen**:
 - Versiegelte Waren, die aus Gründen des **Gesundheits- oder Hygieneschutzes** nicht zurückgesandt werden können
 - Alkoholische Getränke die frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden und deren Preis Schwankungen auf dem Markt unterliegt („**vin en primeur**“)
 - Dringende **Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten** zu denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu sich bestellt hat
- ➔ Neufassung der **Muster-Widerrufsbelehrung** erforderlich
- ➔ Neueinführung einer **Muster-Widerrufserklärung**, die der Unternehmer dem Verbraucher übersenden muss

Einführung

Mit der Einführung der Verbraucherrechte-Richtlinie (VRRL) ist der europäische Gesetzgeber erneut bestrebt, den Verbraucherschutz zu verbessern und ein einheitliches, hohes Niveau zu erreichen. Im Vergleich zu früheren Regelungen hat er bei dieser Richtlinie aber auch ein besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse der Unternehmer gelegt. Es werden Normen eingeführt, die Sie beim Betrieb Ihres Unternehmens unterstützen sollen. Daneben werden geltende verbraucherschützende Vorschriften gelockert, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmer und dem Verbraucherschutz zu schaffen.

Mit der Änderung der Rechtslage sind Sie allerdings verpflichtet, Ihre Rechtstexte – vor allem die Widerrufsbelehrung – anzupassen, um Abmahnungen zu vermeiden. Für die Widerrufsbelehrung gibt es einen gesetzlich verankerten Mustertext, für den, bei wortgetreuer Verwendung, Rechtssicherheit besteht. Allerdings deckt dieses Muster beim Vertrieb von Waren nur bestimmte Konstellationen ab. In den meisten Fällen werden Distanzhändler daher mit den Vorlagen nicht ohne weiteres auskommen, sondern gezwungen sein, diese sinnvoll abzuändern. Da es in der ersten Zeit nach der Umsetzung der VRRL im deutschen Recht aber noch keine Sicherheit darüber geben wird, welche Anpassungen zulässig und welche rechtswidrig sind, wird es wohl zunächst verstärkt zu Abmahnungen durch Konkurrenten oder auch Verbraucherschutzorganisationen kommen. Denn nur wenn man Gerichte mit der Beurteilung betraut, kann es Rechtssicherheit durch gefestigte Rechtsprechung geben. Die Entwicklung muss daher abgewartet werden und ist im Vorfeld kaum absehbar.

Das Widerrufsrecht

Als Online-Händler sind Sie Unternehmer im Sinne des Gesetzes und treten wahrscheinlich überwiegend mit Verbrauchern in geschäftliche Beziehungen. Da Sie mit diesen ausschließlich über das Internet, also einem Fernkommunikationsmittel, in Kontakt stehen, handelt es sich bei den zwischen Ihnen und Ihren Kunden geschlossenen Verträgen um „Verbraucherverträge im Fernabsatz“. Bei diesen sieht das Gesetz zum Schutz des Verbrauchers und zum Ausgleich von Nachteilen gegenüber dem stationären Handel ein Widerrufsrecht für den Käufer vor. Da er die Ware nicht wie im Ladengeschäft auf Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise hin überprüfen kann, bevor er sich zum Kauf entschließt, soll er die Möglichkeit haben, sich vom Vertrag wieder zu lösen, wenn er diese Prüfung zu Hause vorgenommen hat.

Dieses Widerrufsrecht besteht bereits nach der aktuellen Rechtslage. Die entsprechenden Regelungen werden durch die VRRL ab dem 13.06.2014 aber umfangreich geändert und verlangen deshalb ein Handeln Ihrerseits. Anpassen müssen Sie vor allem die Widerrufsbelehrung, die Sie bereits nach geltendem Recht vorhalten müssen.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Die Neuregelungen zum Widerruf sind für Sie allerdings nur dann interessant und zu beachten, wenn Ihren Kunden tatsächlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht. Ist das nicht der Fall, können Sie dem 13.06.2014 entspannt entgegensehen. Auch diesbezüglich hat es aber Änderungen durch die Umsetzung der VRRL in das deutsche Recht gegeben. Bestimmte Verträge wurden in den grundsätzlichen Anwendungsbereich der relevanten Rechtsnormen einbezogen, dafür wurde das Widerrufsrecht für andere Verträge wieder ausgeschlossen.

Allgemeines

Wie bereits im „alten Recht“ müssen Sie, um zu klären, ob Sie Ihre Kunden über ein bestehendes Widerrufsrecht zu belehren haben, zwei Fälle unterscheiden:

- Fallen die Verträge, die Sie mit Ihren Kunden schließen, überhaupt in den Anwendungsbereich der Regelungen über den Fernabsatz, nach denen Verbrauchern ein Widerrufsrecht erst eingeräumt wird? Dies ist grundsätzlich nur dann der Fall, wenn es sich bei Ihren Kunden um Verbraucher handelt und Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen im Fernabsatz (also beispielsweise über das Internet) verkaufen.
- Fallen die mit Ihnen geschlossenen Verträge prinzipiell unter die Regelungen über den Fernabsatz, können sie jedoch auch unter die vorgesehenen Ausnahmeregelungen fallen, die ein Widerrufsrecht wieder ausschließen.

Werden Ihre Verträge nicht vom Fernabsatzrecht erfasst oder unterliegen sie einer Ausnahmeregelung, müssen Sie Ihre Kunden lediglich darüber informieren, dass ihnen gerade kein Widerrufsrecht zusteht. Eine weitergehende Belehrung ist dann nicht erforderlich.

Im Vergleich zur bisherigen Situation wird es durch die Gesetzesänderung für weitere Vertrags- oder Warentypen ein gesetzliches Widerrufsrecht nicht mehr geben:

Aus dem Anwendungsbereich der Regelungen über den Fernabsatz vollständig ausgeschlossen werden „Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden“. Schließen Sie solche Verträge ab, sind die relevanten Vorschriften zum Widerruf nicht anwendbar. Daneben gibt es zahlreiche weitere Vertragsarten, die nicht unter die Vorschriften fallen. Diese sind aber nur selten im Fernabsatz zu finden und deshalb für Sie nur wenig relevant.

Interessanter dürften die neu eingeführten Ausnahmen vom Widerrufsrecht sein. Neben den bereits geltenden wird mit der VRRL für weitere Waren ein Widerrufsrecht für den Verbraucher ausgeschlossen oder erlischt vorzeitig.

Gesundheits- und Hygieneschutz

Von der Ausnahmeregelung betroffen sind nach neuer Rechtslage nunmehr auch „versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheits- und Hygieneschutzes nicht zurückgesandt werden können“. Leider ist nicht definiert, welche Produkte damit gemeint sind. So wird auch dies erst noch von Gerichten entschieden werden müssen. Vermutet werden darf allerdings, dass hierunter Kosmetikprodukte, die ein Siegel aufweisen, sowie Unterwäsche oder Windeln fallen dürften. Daneben möglicherweise auch Piercings, Erotikspielzeug oder Verhütungsmittel, also solche Waren die in Kontakt mit Körperflüssigkeiten (Blut u.Ä.) gelangen und deshalb die Gefahr der Krankheitsübertragung besteht. Hier gilt, dass bei gebrochenem Siegel nicht mehr sichergestellt werden kann, dass die Waren unbenutzt sind. Diese Feststellung soll das Siegel gerade ermöglichen. Ein Weiterverkauf solcher Produkte ist dann gar nicht mehr oder nur eingeschränkt möglich. Deshalb sollen Sie als Unternehmer nicht gezwungen werden, solche Waren zurücknehmen und den Kaufpreis zu erstatten. Die Produkte können nur noch vernichtet werden und haben für Sie deshalb nach Ausübung des Widerrufs keinen wirtschaftlichen Wert mehr. Im Umkehrschluss ist aber davon auszugehen, dass das bei solchen Waren, die lediglich in Kontakt mit der Haut gelangen, beispielweise Kleidung, gerade nicht gilt. Diese können auch nach Ausübung des Widerrufs zum regulären Preis erneut verkauft werden.

Zu beachten ist, dass bei diesen Waren ein Widerrufsrecht allerdings zunächst besteht. Es erlischt nur vorzeitig, wenn der Kunde das angebrachte Siegel bricht. Das ist vergleichbar mit der bereits bestehenden Ausnahmeregelung für versiegelte Datenträger. Ist das Siegel gebrochen, verliert der Käufer sein Widerrufsrecht. Ist es noch intakt, kann er das Produkt zurückgeben und den Kaufpreis zurückfordern. Sie auf der anderen Seite können die Ware dann aber auch erneut zum „Normalpreis“ verkaufen.

Digitale Inhalte und Dienstleistungen

Genauso vorzeitig erlischt das Widerrufsrecht bei der „Lieferung“ von digitalen Inhalten, wenn diese nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, also durch Download oder Streaming, wenn damit vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird. Digitale Inhalte sind Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden. Der Grund für den vorzeitigen Wegfall des Widerrufsrechts ist derselbe, wie für den Wegfall bei entsiegelten Datenträgern nach bereits geltender Rechtslage: Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Kunde eine Kopie der Daten behält. Er hätte dann mit der „Raubkopie“ den wirtschaftlichen Wert der Ware erhalten ohne selbst eine Gegenleistung erbracht zu haben. Das ist nicht Sinn und Zweck des Widerrufsrechts und kann daneben auch im Widerspruch zum Urheberrecht stehen. Wurde mit der Lieferung der Daten durch Download oder Streaming also begonnen, verliert der Verbraucher sein Widerrufsrecht noch vor Ablauf der Widerrufsfrist.

Ebenso erlischt das Widerrufsrecht vorzeitig bei Verträgen über Dienstleistungen, wenn diese vor Ablauf der Widerrufsfrist vollständig erbracht wurden. In diesem Fall kommt es, anders als bei digitalen Inhalten, nicht bereits auf den Beginn der Leistung an, sondern darauf, dass Ihr Kunde sie vollständig erhalten hat. Unerheblich ist nach neuem Recht, ob auch Ihr Kunde seine Leistung in Form der Kaufpreiszahlung bereits erbracht hat. Nach aktueller Rechtslage konnte der Verbraucher sich sein Widerrufsrecht erhalten, indem er das Geld nicht zahlte. Das ist zukünftig nicht mehr möglich.

Für das vorzeitige Erlöschen des Widerrufsrechts ist allerdings erforderlich, dass Ihr Kunde der Lieferung bzw. der Erbringung vor Ablauf der Widerrufsfrist zugestimmt hat. Daneben muss er von den Folgen, nämlich dem Verlust seines Widerrufsrechts, bei der Zustimmung Kenntnis gehabt haben. Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, bleibt ihm sein Widerrufsrecht bis zum Ablauf der Widerrufsfrist erhalten.

„vin en primeur“

Überhaupt kein Widerrufsrecht besteht bei „vin en primeur“ und anderen „alkoholischen Getränken, die frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden und deren Preis Schwankungen auf dem Markt unterliegt“. Wie bereits nach geltendem Recht für Waren wie Wertpapiere, Devisen, Derivate oder Geldmarktinstrumente, sollen das Risiko der Spekulation nicht allein Sie als Unternehmer tragen. Auch Ihrem Kunden ist der spekulative Charakter solcher Verträge bekannt, weshalb er seinen Anteil an der Preisgefahr tragen und diesen nicht über das Widerrufsrecht auf Sie abwälzen können soll.

Dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten

Daneben wird zukünftig ein Widerrufsrecht für Verträge über dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten ausgenommen. Im Fernabsatz dürfte dieser Ausnahmeregelung aber nur wenig Relevanz zukommen. Betroffen sind Verträge, die geschlossen werden, nachdem der Verbraucher beispielsweise einen Installateur zu sich in die Wohnung bestellt hat und sich nach Inaugenscheinnahme durch den Fachmann erst ergibt, welche Arbeiten und Materialien überhaupt erforderlich sind. Bei solchen Verträgen handelt es sich dann aber typischerweise um solche, die „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen“ werden, für die eine Ausnahme bereits nach aktueller Rechtslage besteht. Die Gesetzesänderung bezieht zukünftig also auch Fernabsatzverträge mit ein. Ob und welche konkreten Verträge davon in Zukunft betroffen sein werden, wird sich erst zeigen müssen.

Zusammenfassung

Für die vorgenannten Verträge und Waren steht Ihrem Kunden also ein Widerrufsrecht überhaupt nicht zu oder es erlischt mit Lieferung vor Ablauf der Widerrufsfrist. Im ersten Fall müssen Sie Ihre Kunden dann lediglich darüber belehren, dass ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht nicht zusteht.

Der zweite Fall ist dagegen nicht so leicht zu handhaben. Hier steht Ihren Kunden ein Widerrufsrecht zunächst zu. D. h., Sie müssen über dieses auch, wie für alle anderen Waren, belehren. Zusätzlich zu der „normalen Belehrung“ müssen Sie den Verbraucher dann aber auch darüber aufklären, dass er sein Widerrufsrecht unter bestimmten Voraussetzungen auch vor Ablauf der Widerrufsfrist verliert. Die für diese Fälle erforderliche Widerrufsbelehrung ist deshalb umfangreicher als die, die Sie verwenden müssen, wenn Ihre Waren nicht unter einen dieser Ausnahmetatbestände fallen.

Die Ausnahmeregelungen machen es Ihnen für die Widerrufsbelehrung folglich schwerer als leichter, auch wenn sie wirtschaftlich einen Vorteil bedeuten!

Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher

Liegen die oben genannten Ausnahmen also nicht vor und besteht deshalb ein gesetzliches Widerrufsrecht, müssen die Kunden dieses in Zukunft durch eine „eindeutige Erklärung“ Ihnen gegenüber ausüben. Nicht mehr möglich ist es also, den Widerruf durch kommentarlose Rücksendung oder dadurch auszuüben, dass die Ware bei Zustellung gar nicht erst angenommen wird. Hier tritt also eine klare Verbesserung für Sie als Händler ein!

Wegfall des Rückgaberechts

Als Konsequenz entfällt mit der Neuregelung aber auch die Möglichkeit, den Verbrauchern statt eines Widerrufsrechtes ein Rückgaberecht einzuräumen. Die entsprechenden Normen werden ersatzlos aus dem Gesetz gestrichen. Haben Sie von dieser Ersetzungsbefugnis nach geltendem Recht Gebrauch gemacht, müssen Sie Ihr Vertriebssystem anpassen und auf ein Widerrufsrecht umstellen und dabei die Neuregelungen beachten.

Zweck der Regelung ist es, die Unsicherheiten, die bei den Unternehmern durch die kommentarlose Warenrücksendung aufgetreten sind, zu beseitigen. Denn wenn Sie nur die Ware ohne weitere Erklärungen von Ihrem Kunden zurückerhalten, wissen Sie im Zweifel nicht, welches seiner vielen Rechte er ausüben will. Neben dem Recht zum Widerruf kommen insbesondere die gesetzlichen Gewährleistungsrechte in Betracht. Ohne eine weitere Erklärung war der Unternehmer bisher gezwungen, aus den Umständen zu ermitteln, welches dieser Rechte nun geltend gemacht wird. Letzte Zweifel konnten nicht immer beseitigt werden.

Eindeutige Widerrufserklärung

Damit Sie zukünftig genau wissen, wann Ihr Kunde sein Widerrufsrecht ausübt, muss er Ihnen das „eindeutig“ erklären. Fraglich ist dabei allerdings, was unter „eindeutig“ zu verstehen ist: Muss der Verbraucher das Wort „Widerruf“ oder die Formulierung „widerrufe ich“ verwenden oder ist die Erklärung auch ohne diese Worte „eindeutig“ im Sinne des Gesetzes?

Zwar verwendet das Muster-Widerrufsformular die Formulierung „...widerrufe ich...“, eine zwingende Terminologie hat der Gesetzgeber in der entsprechende Norm aber nicht vorgesehen. Daraus kann gefolgert werden, dass die Verwendung dieser Begriffe eben keine Pflicht sein soll. Hierfür spricht, dass auch Erklärungen, die die Worte „Widerruf“ oder „widerrufe ich“ nicht enthalten, durchaus eindeutig als Widerrufs-erklärung identifiziert werden können (beispielsweise könnte das bei der Verwendung des Wortes „Rückgabe“ der Fall sein; zwar besteht dieses Recht ab dem 13.6.2014 nicht mehr, die (ehemalige) Bedeutung ist aber auch den Verbrauchern bekannt).

Die Pflicht eine entsprechende Terminologie zu verwenden dürfte daher nicht bestehen. Sie als Unternehmer müssen die Erklärung Ihres Kunden also in gewissem Umfang „auslegen“. Diese Pflicht sollte allerdings nicht zu weitreichend sein: Beim Kunden nachfragen, welches Recht er nun genau ausüben möchte, sollten Sie nicht müssen. Denn dann kann nicht mehr von einer „eindeutigen“ Erklärung gesprochen werden. Würde man eine derartige Nachfragepflicht bejahen, käme das einer gewissen Fürsorgepflicht Ihrerseits gegenüber Ihren Kunden gleich. Eine solche dürfte aber auch im Sinne eines umfassenden Verbraucherschutzes zu weit gehen.

Auch zur Beantwortung dieser Fragen müssen sich erst Gerichte mit der Problematik auseinandersetzen. Deren Beurteilung, welche Formulierungen „eindeutig“ genug sind, bleibt deshalb abzuwarten.

Muster-Widerrufsformular

Um den Verbrauchern den Widerruf noch leichter zu machen, hat der Gesetzgeber (neben der Muster-Widerrufsbelehrung) ein Muster in das Gesetz eingefügt, das der Kunde zur Ausübung seines Widerrufsrechts verwenden kann. Dieses müssen Sie Verbrauchern zusammen mit der Widerrufsbelehrung übermitteln. Dass von Ihren Kunden diese Muster-Widerrufserklärung aber tatsächlich auch verwendet wird, ist nicht verpflichtend. Vielmehr ist auch die Formulierung eines eigenen Textes möglich. Dann aber mit den oben genannten Schwierigkeiten der „Eindeutigkeit“ der Erklärung.

Über die Möglichkeit und die fehlende Pflicht zur Verwendung dieses Musters müssen Sie Ihre Kunden in jedem Fall belehren.

Widerrufserklärung telefonisch oder online möglich

Ab dem 13.06.2014 ist die Widerrufserklärung seitens des Verbrauchers nicht länger an eine Form gebunden. Sie kann daher auch telefonisch oder online über Ihre Shop-Seite erfolgen.

Die Möglichkeit zum telefonischen Widerruf ist der Grund dafür, dass Sie nach neuer Rechtslage gezwungen sind, Ihre Telefonnummer innerhalb der „Pflichtinformationen“ anzugeben.

Hinweis:

Alle Informationen und konkrete Hilfestellungen zum umfangreichen Thema der geänderten Pflichtinformationen finden Sie im Ratgeber **„Neue rechtliche Spielregeln im Onlinevertrieb: Das ändert sich für Onlinehändler in 2014“** unter www.protectedshops.de/neues-verbraucherrecht.

Die Angabe der Telefonnummer kann daneben auch innerhalb der Widerrufsbelehrung erfolgen. Nach der aktuell geltenden Rechtslage stellt eine solche Angabe einen abmahnbaren Fehler der Widerrufsbelehrung dar. Denn bis zum Inkrafttreten der Gesetzesänderung ist ein telefonischer Widerruf gerade nicht erlaubt. Geben Sie innerhalb der Widerrufsbelehrung eine Telefonnummer an, könnte der Verbraucher aber diesen Eindruck bekommen. Dieses Missverständnis soll für die aktuelle Rechtslage vermieden werden.

Mit der Gesetzesänderung ist die Angabe aber nicht mehr abmahnfähig sondern vielmehr kundenfreundlich.

Sie können Ihren Kunden zukünftig auch ein Formular auf Ihrer Shop-Seite für den Widerruf zur Verfügung stellen. Der Gesetzgeber hat einen Widerruf über die Unternehmer-Website sogar explizit vorgesehen, was Ihnen als Händler die Bearbeitung erleichtern soll: Denn durch die Verwendung eines Web-Formulars sind Sie nicht mehr gezwungen, jeden Widerruf (der nach geltendem Recht z.B als Brief oder E-Mail erfolgen muss) „per Hand“ zu bearbeiten. Vielmehr haben Sie die Möglichkeit der automatisierten Verwaltung.

Machen Sie von der Möglichkeit des Widerrufs über ein Web-Formular Gebrauch, sind Sie allerdings dazu verpflichtet, Ihren Kunden den Eingang eines solchen Widerrufs unverzüglich zu bestätigen. Die Bestätigung muss auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen, also mindestens per E-Mail. Es genügt nicht, wenn Sie sie lediglich innerhalb des Kunden-Accounts auf Ihrer Webseite zur Verfügung stellen.

Grund der Bestätigungspflicht ist der, dass der Verbraucher im Streitfall verpflichtet ist zu beweisen, dass er tatsächlich widerrufen hat. Der Nachweis, dass ein entsprechendes Online-Formular ausgefüllt wurde, ist aber nicht immer leicht zu erbringen. Sie sollen Ihren Kunden mit der Widerrufsbestätigung also ein Beweismittel an die Hand geben.

Warum eine solche Bestätigung bei einem telefonischen Widerruf nicht ebenfalls erfolgen muss, ist unverständlich. Denn einen Anruf kann der Verbraucher noch viel schlechter nachweisen, als die Nutzung eines Web-Formulars. Von einem solchen ist zumindest ein Screenshot möglich, der bei Gericht vorgelegt werden könnte.

Fakt bleibt aber, dass Sie nur bei einem Online-Widerruf diesen unverzüglich zu bestätigen haben, nicht hingegen den Widerruf per Telefon. Wenn Sie allerdings die Widerrufe automatisiert verwalten, spricht nichts dagegen, auch telefonische Widerrufe in das System einzupflegen und dabei als freiwilligen Service eine Bestätigung an den Kunden auszusenden.

Widerrufsfrist

Einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen

Für Sie als Unternehmer dürfte die Neuregelung zur Widerrufsfrist besonderes wichtig sein. Sie beträgt nunmehr einheitlich 14 Tage und beginnt bei Warenlieferung grundsätzlich mit Zustellung der Ware an Ihren Kunden. Hat der Kunde mehrere Waren bei Ihnen bestellt, so kommt es auf die Lieferung der letzten an. Das gilt allerdings nur, wenn alle Waren „im Rahmen einer einheitlichen Bestellung“ geordert wurden. Zwischen den einzelnen Stücken muss folglich ein Zusammenhang bestehen, der darüber hinausgeht, dass Ihr Kunde sie lediglich zusammen bestellt hat. Stehen die Produkte nicht in irgendeinem Zusammenhang zueinander, handelt es sich um jeweils eigene Kaufverträge. Die Widerrufsfrist berechnet sich dann für jede Ware separat.

Werden also beispielsweise mehrere Kleidungsstücke bestellt, die nicht zusammengehören, gilt für jedes Stück die 14-Tage-Frist, sobald es bei dem Kunden eingegangen ist. Ob alle in einem Paket oder in mehreren ankommen, ist unerheblich. Anders dürfte es sein, wenn z.B. eine Digitalkamera samt Stativ und externem Blitz zusammen bestellt werden. Ein Zusammenhang zwischen diesen Produkten ist durchaus zu erkennen. Werden diese dann getrennt geliefert, ist wohl die Frist erst mit Zugang des letzten Pakets beim Kunden in Gang gesetzt. Allerdings gilt auch hier: Ob die Gerichte diese Auffassung teilen werden, muss sich erst noch zeigen.

Eine Frist von 14 Tagen gilt auch dann, wenn Sie die Widerrufsbelehrung zunächst gar nicht oder falsch an Ihre Kunden übermitteln. Sie beginnt allerdings erst zu laufen, wenn Sie die Säumnis nachgeholt haben. Die Frist beginnt dann an dem Tag, an dem die korrekte Widerrufsbelehrung bei Ihrem Kunden eingegangen ist, auch, wenn die bestellte Ware bereits angekommen ist. Es gilt aber – anders als nach altem Recht – keine verlängerte Frist (von einem Monat) sondern eben die Regelfrist von 14 Tagen.

Maximalfrist von 12 Monaten und 14 Tagen

Ebenso abweichend vom alten Recht, verliert der Verbraucher sein Widerrufsrecht endgültig nach 12 Monaten und 14 Tagen ab Wareneingang. Für diese Frist ist zukünftig völlig egal, ob Sie Ihre gesetzlichen Pflichten erfüllt haben oder nicht. Auch wenn Sie Ihre Kunden überhaupt nicht über ihr Widerrufsrecht belehren, entfällt es nach Ablauf dieser Maximalfrist.

Das bislang mögliche „ewige Widerrufsrecht“ wird damit abgeschafft. Das soll Ihnen als Unternehmer die wirtschaftliche und finanzielle Sicherheit geben, nicht noch nach Jahren den Kaufpreis erstatten zu müssen, wenn sich Ihr Kunde doch noch entschließen sollte, sein Widerrufsrecht auszuüben.

Übergangsvorschriften für „Altverträge“

Das neue Widerrufsrecht tritt am 13.06.2014 in Kraft.

**Es gibt also keine Übergangsfrist für die Anwendung,
Sie müssen Ihren Shop genau zum Datumswechsel umstellen!**

Allerdings gibt es Regelungen dafür, wie nach Inkrafttreten der Gesetzesänderung mit sog. „Altverträgen“, also solchen, die vor dem 13.06.2014 geschlossen wurden, umgegangen werden soll.

Auf diese soll weiterhin das bis zum 13.06.2014 geltende Recht anwendbar sein. Dabei gibt es jedoch Einschränkungen bzgl. des Endes der Widerrufsfrist: Auch wenn die Verträge nach „altem Recht“ geschlossen wurden, soll es kein „ewiges Widerrufsrecht“ mehr geben.

Ein solches kann momentan dann bestehen, wenn Sie Ihre Kunden überhaupt nicht oder fehlerhaft über ihr Widerrufsrecht belehrt haben. Mit Inkrafttreten der neuen Regelungen soll aber auch für diese Verträge eine Maximalfrist gelten. Sie beträgt 12 Monate und 14 Tage ab Warenübergabe an den Verbraucher, endet allerdings nicht vor dem 27.06.2015 (also 12 Monate und 14 Tage ab Inkrafttreten des neuen Rechts). Dem Verbraucher soll trotz Wegfalls des „ewigen Widerrufsrechts“ genügend Zeit eingeräumt werden, um zu entscheiden, ob er am Vertrag festhalten will oder ihn lieber widerruft.

Zu beachten ist aber, dass Sie die Möglichkeit haben, diese Maximalfrist zu verkürzen. Denn wenn Sie die Widerrufsbelehrung korrekt nachholen, setzen Sie die nach altem Recht geltende Widerrufsfrist in Gang. Diese beträgt dann einen Monat. Ihr Kunde verliert sein Widerrufsrecht also deutlich früher. Unklar ist allerdings, ob Sie nach altem oder neuem Recht zu belehren haben. Da auf „Altverträge“ altes Recht anwendbar ist, ist es vertretbar auch eine alte Widerrufsbelehrung zu übermitteln. Ob ab dem 13.06.2014 auch eine Widerrufsbelehrung nach neuem Recht die nach altem Recht geltende einmonatige Widerrufsfrist auslöst, bleibt aber abzuwarten. Rechtssichere Aussagen können auch in dem Bereich nur Richter treffen.

Folgen des Widerrufs

Die Folgen des Widerrufs sind weitestgehend dieselben wie schon im alten Recht. Sowohl Ihr Kunde als auch Sie sind nicht länger an den Vertrag gebunden. Hat noch kein Leistungsaustausch in Form der Kaufpreiszahlung und der Warenlieferung stattgefunden, muss dieser nach einem Widerruf auch nicht mehr erfolgen.

Wurden bereits Leistungen ausgetauscht, sind diese von beiden Vertragsparteien innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben. Die Fristen verkürzen sich also für beide Seiten. Für Sie als Unternehmer beginnt die Frist mit Erhalt, für Ihren Kunden mit Absendung seiner Widerrufserklärung. In dieser Hinsicht ist die Formulierung innerhalb der Muster-Widerrufsbelehrung missverständlich, wie sich später noch zeigen wird.

Gesetzliche Verteilung der Versandkosten

Mit der Umsetzung der VRRRL wird gesetzlich festgeschrieben, wer bei einem Widerruf die Kosten der Versendung der Ware zu tragen hat. Der Gesetzgeber legt dabei jeder Vertragspartei die Kosten auf, für die sie selbst „verantwortlich“ ist. Damit haben Sie als Unternehmer, der seine Waren im Fernabsatz vertreibt und deshalb an den Kunden verschicken muss, die Kosten der „Hinsendung“ zu tragen. Der Verbraucher auf der anderen Seite trifft die Entscheidung, ob er die Ware behalten will oder den Vertrag lieber widerruft. Dann soll er aber auch die Kosten der Rücksendung tragen.

Dass Ihr Kunde die Rücksendekosten trägt, müssen Sie in Zukunft folglich nicht mehr vertraglich vereinbaren, Sie müssen aber über diese Pflicht informieren!

Verpflichtet, diese gesetzliche Regelung auch durchzusetzen, sind Sie allerdings nicht: Vertraglich können Sie (abweichend von der entsprechenden Norm) festlegen, dass Sie selbst die Kosten der Rücksendung übernehmen. Das eröffnet serviceorientierten Unternehmen die Möglichkeit, ihren Kunden besondere Einkaufsvorteile zu bieten. In der umkämpften E-Commerce-Landschaft hierzulande, bei der die Kunden zudem seit Jahren an kostenlose Rücksendungen gewöhnt sind, ist damit zu rechnen, dass viele Shops den Kunden diesen Vorzug (zumindest eine Zeit lang) noch bieten werden. Inwieweit Sie die neue gesetzliche Pflicht der Kunden zum Tragen der Rücksendekosten tatsächlich durchsetzen wollen (oder können), steht damit in Ihrem persönlichen unternehmerischen Ermessen.

Die Hinsendekosten haben die Gerichte bereits nach aktueller Rechtslage in ständiger Rechtsprechung den Unternehmern auferlegt. Der Gesetzgeber hat diese Praxis nun in eine Norm gegossen. Daneben wurden die Kosten für Sie aber gesetzlich auch beschränkt. Lediglich die Kosten für den von Ihnen angebotenen Standardversand haben Sie zu tragen. Entscheidet sich Ihr Kunde für eine besondere Versandform (beispielsweise 24-Stunden-Lieferung), trägt er die zusätzlichen Kosten selbst.

Verlangen Sie also für die Standardlieferung Versandgebühren von 5,- € und wählt Ihr Kunde die Express-Lieferung für 15,- €, müssen Sie nur die 5,- € zurückzahlen. Der Verbraucher trägt die Hinsendekosten in Höhe von 10,- € selbst.

Rückgewähr der empfangenen Leistungen

Bei der Rücksendung der Ware ist der Verbraucher – wie bereits nach geltendem Recht – nicht verpflichtet, die Originalverpackung zu verwenden. Er muss die Ware aber angemessen verpacken, damit sie auf dem Transportweg nicht beschädigt wird. Dieses Risiko der Beschädigung oder der Zerstörung tragen allerdings weiterhin Sie als Unternehmer.

Hat Ihr Kunde bereits seine Rechnung bei Ihnen bezahlt, müssen Sie das Geld (also Kaufpreis und ggf. Hinsendekosten, möglicherweise auch Kosten, die durch die Nutzung einer bestimmten Zahlungsart entstanden sind und von Ihnen auf den Verbraucher abgewälzt wurden) zurückzahlen. Nach neuem Recht sind Sie verpflichtet, für die Rückzahlung dieselbe Zahlungsart zu verwenden, die auch Ihr Kunde für die Zahlung des Kaufpreises genutzt hat. Wurde das Geld also von seinem Konto überwiesen, sind Sie gezwungen, es auf dasselbe Konto zurück zu überweisen. Hat Ihr Kunde hingegen für die Zahlung einen Gutschein verwendet, „müssen“ Sie auch für die Rückzahlung einen solchen ausstellen. In anderen Fällen ist eine Rückzahlung durch Gutscheine nach neuem Recht nicht mehr möglich.

Sie können vertraglich allerdings etwas anderes vereinbaren. Erforderlich ist dafür eine „ausdrückliche Vereinbarung“. Ob diese innerhalb Ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erfolgen kann, muss erst noch gerichtlich geklärt werden.

Vergleichbar ist die Situation mit der Vereinbarung der sogenannten „40-€-Klausel“ nach altem Recht: Der Unternehmer durfte die Kosten für die Rücksendung der Ware nur dann auf den Verbraucher abwälzen, wenn die zurückgesendete Ware einen Wert bis zu 40 € hatte und eine entsprechende Zahlungspflicht seitens des Verbrauchers vertraglich vereinbart wurde. An einer solchen „vertraglichen Vereinbarung“ fehlte es nach Ansicht der Rechtsprechung aber dann, wenn sie innerhalb der Widerrufsbelehrung, die Teil der AGB war, unter der Überschrift „Widerrufsfolgen“ erfolgte. Ein grundsätzlicher Ausschluss, die Vereinbarung über eine AGB-Klausel zu treffen, kann darin aber nicht gesehen werden. Sie müsste lediglich an anderer, eindeutiger Stelle vorgenommen werden.

So lange die Vereinbarung über die Rückzahlung des Kaufpreises durch ein anderes als vom Verbraucher ursprünglich verwendetes Zahlungsmittel sich also an die Vorgaben der vorliegenden Rechtsprechung hält, sollte sie auch innerhalb der AGB erfolgen können. Wie immer gilt jedoch auch hierbei, dass Gerichte diese Ansicht möglicherweise nicht teilen und eine entsprechende Klausel erfolgreich abgemahnt werden kann. Die Entwicklung der Rechtsprechung muss daher zunächst abgewartet werden.

Neben dem Kaufpreis müssen Sie Ihren Kunden, wie bereits oben gesagt, auch etwaig gezahlte Hinsendekosten zurückerstatten. Erheben Sie für die Zahlung mittels einer bestimmten Zahlart (Kreditkarte, auf Rechnung) Gebühren (was nur beschränkt möglich ist), werden Gerichte in Zukunft möglicherweise urteilen, dass Sie auch diese Ihren Kunden zurückerstatten müssen. Vorhersehbar ist das zum jetzigen Zeitpunkt allerdings nicht.

Zurückbehaltungsrecht

Die Neuregelung gesteht Ihnen zukünftig ein Zurückbehaltungsrecht für die Rückzahlung zu, bis Sie die Ware von Ihrem Kunden zurückerhalten haben oder zumindest ein Nachweis bei Ihnen eingegangen ist, dass diese auf den Weg gebracht wurde.

Die Vorschrift ist zur Unterstützung der Unternehmer in das Gesetz aufgenommen worden: Denn während Sie nach alter Rechtslage gezwungen waren, den Kaufpreis zügig zurückzuerstatten, konnte sich Ihr Kunde mit der Rücksendung der Ware Zeit lassen. Deshalb wurde von vielen Händlern auch gerne ein Rückgaberecht statt des Widerrufsrechts eingeräumt. Dann hatten Sie nämlich bereits die Ware in den Händen, bevor Sie den Kaufpreis zurückzahlen mussten.

In Zukunft können Sie die Zahlung solange verweigern, bis Sie Sicherheit darüber haben, dass Ihre Ware alsbald wieder bei Ihnen eintrifft. Damit wird ein vergleichbarer Sicherheitsmechanismus für die Unternehmer eingeführt, wie er beim Rückgaberecht gegeben war. Sie müssen nach erfolgtem Widerruf nicht mehr Ihrer Ware „hinterher klagen“, wenn sich der Verbraucher Zeit mit der Rücksendung lässt. Im Zweifel müsste vielmehr der Verbraucher seinem Geld hinterher klagen, wenn Sie trotz Warenerhalts die Rückzahlung hinauszögern.

Wertersatz

Neben der Rücksendung ist der Verbraucher verpflichtet, Ihnen Wertersatz zu leisten, wenn sich die Ware bei ihm „verschlechtert“ hat. Eine solche Wertersatzpflicht ist lediglich dann ausgeschlossen, wenn die Wertminderung auf die Prüfung der Ware zurückgeht. Das entspricht der bereits geltenden Rechtslage.

Denn dem Verbraucher steht im Fernabsatz das Recht zu, die erhaltene Ware auf ihre Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise hin zu überprüfen. Im Vergleich zum stationären Handel hat er diese Möglichkeit nämlich nicht, bevor er sich rechtlich bindet. Die Ware bekommt er von Ihnen nur dann zugeschiedt, wenn er einen Kaufvertrag abgeschlossen hat, der ihn zur Kaufpreiszahlung verpflichtet.

Dieser Nachteil soll im Fernabsatz durch das Widerrufsrecht ausgeglichen werden. Muss der Verbraucher aber Wertersatz leisten, wenn sich die Ware durch die Prüfung, wie sie auch im Ladengeschäft möglich wäre, im Wert verschlechtert, nützt ihm die Möglichkeit zum Widerruf nichts. Deshalb ist er nur dann zum Wertersatz verpflichtet, wenn er die Ware in einem Umfang nutzt und gebraucht, die über dieses zugestandene Prüfrecht hinausgeht.

Die Folge ist dann, dass er den Wertverlust ersetzen muss. Hat sich die Ware durch die Nutzung aber nicht verschlechtert, muss er keinen Ersatz dafür leisten, dass er Vorteile aus der Nutzung der Ware gezogen hat. Einen sogenannten „Nutzungersatz“ gibt es also nicht. Und auch die Pflicht zum Wertersatz entfällt, wenn Sie den Verbraucher darüber nicht belehrt haben.

Bei der Lieferung „unkörperlicher“ digitaler Inhalte besteht in keinem Fall eine Wertersatzpflicht. Das liegt an der Eigenheit der „Ware“. Ein Wertverlust ist durch die Nutzung von Daten nicht möglich. Ein entsprechender Anspruch kann daher aus rein tatsächlichen Gründen gar nicht entstehen.

Bei Dienstleistungen gilt: Erbringen Sie Dienstleistungen und haben Ihre Pflicht bereits teilweise erfüllt, können Sie von Ihrem Kunden Ersatz für diese Teilleistung verlangen.

Widerrufsbelehrung

Auch nach der neuen Gesetzeslage sind Sie verpflichtet, Ihre Kunden über ein bestehendes Widerrufsrecht zu belehren. Nach der Gesetzesänderung müssen Sie in dem entsprechenden Text Angaben machen zu:

- Bedingungen
- Fristen
- Verfahren der Ausübung des Widerrufsrechts
- dem Muster-Widerrufsformular
- Nichtbestehen eines Widerrufsrechts oder dessen vorzeitigen Erlöschs

Die von Ihnen aktuell verwendete Widerrufsbelehrung müssen Sie am 13.06.2014 an die Gesetzesänderungen angepasst haben. Übergangsfristen gibt es nicht!

Um Ihre Belehrungspflicht zu erfüllen, können Sie die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung verwenden. Das ist allerdings nicht so leicht, wie noch nach altem Recht. Durch die Neuregelungen ab dem 13.6.2014 muss die Belehrung eine Reihe weiterer Informationen enthalten, andere, nach der „alten Rechtslage“ erforderliche Angaben hingegen nicht mehr.

So ist beispielsweise die Pflicht, neben der Belehrung auch einen vorformulierten Text zur Verfügung zu stellen, mit dem Ihr Kunde seinen Widerruf ausüben kann, hinzugekommen. Auch für diese vorformulierte Widerrufserklärung hat der Gesetzgeber ein Muster vorgesehen. Der Verbraucher ist aber nicht verpflichtet, es auch zu benutzen. Über die Nutzungsmöglichkeit aber gleichzeitig fehlende Pflicht müssen Sie Ihre Kunden belehren.

Nach der Rechtsänderung ist die Belehrung über die Folgen des Widerrufs nicht mehr gesetzlich vorgeschrieben. Sie ist im Mustertext allerdings enthalten. Daher ist es empfehlenswert, sie auch in einer selbsterstellten Belehrung mit aufzunehmen, bis gerichtlich geklärt ist, ob diese Angabe auch weiterhin verpflichtend ist.

Wollen Sie die Rücksendekosten nach Ausübung des Widerrufs nicht tragen und sich die Möglichkeit erhalten, gegebenenfalls Wertersatz von Ihren Kunden zu verlangen, müssen Sie über diese Zahlungspflichten informieren. Es bietet sich an, dies ebenfalls innerhalb der Widerrufsbelehrung zu tun.

Verstärkte Aufmerksamkeit Ihrerseits erfordert mit der Gesetzesänderung die Differenzierung zwischen paketversandfähiger und nicht-paketversandfähiger Ware. Nicht-paketversandfähige Ware bezeichnet alle Produkte, die über einen Spediteur geliefert werden müssen. Werden solche Waren von Ihnen verkauft, müssen Sie innerhalb der Widerrufsbelehrung die konkreten Kosten der Rücksendung angeben. Nach „altem Recht“ waren Sie gezwungen, nicht-paketversandfähige Waren bei Ihren Kunden abzuholen, damit dieser nicht mit der Beauftragung eines Transportunternehmens belastet wird. Mit der Rechtsänderung wird nun dem Verbraucher die Pflicht auferlegt, auch solche Waren eigenständig an Sie zurückzusenden. Sie müssen dann aber angeben, welche Kosten auf Ihre Kunden zukommen. Diese Pflicht entfällt nur, wenn Sie diese Kosten im Voraus nicht berechnen können. Dann müssen Sie jedoch zumindest einen geschätzten Höchstbetrag nennen.

Ihrer Pflicht können Sie nachkommen, indem Sie einen Beförderer, beispielsweise den, den Sie schon mit der Versendung der Ware an den Kunden beauftragt haben, benennen und den Preis angeben, den dieser für den etwaigen Rücktransport verlangt. Es ist also weder erforderlich, dass Sie den günstigsten Anbieter auf dem Markt ermitteln, noch, dass Sie Ihrem Kunden mehrere Möglichkeiten des Rücktransports benennen.

Wenn Sie im Voraus diese Kosten „vernünftigerweise“ nicht berechnen können, gestattet Ihnen der Gesetzgeber, einen geschätzten Höchstbetrag anzugeben.

Zu klären sein wird dann aber die Frage, wann die Kosten „vernünftigerweise“ nicht im Voraus zu berechnen sind. Es genügt grundsätzlich, wenn Sie einen Transporteur und dessen Preis für die Rücklieferung angeben. Diese Angabe sollte eigentlich immer möglich sein. Probleme könnten aber auftreten, wenn sich der Preis nach Volumen, Gewicht oder der Anzahl der zu transportierenden Waren richtet. Können Sie Kosten also noch im Voraus berechnen, wenn Ihr Kunde mehrere nicht-paketversandfähige Waren bestellt hat? Sie können dann nicht absehen, welche dieser Waren er zurücksendet, für welche er also sein Widerrufsrecht ausübt.

Ein Beispiel: Hat Ihr Kunde zwei nicht-paketversandfähige Waren bestellt (z.B. ein Bett samt Matratze), müssten Sie den Preis für die Rücksendung je einer dieser Waren oder beider gleichzeitig angeben. Aber schon der Rücktransport jeweils nur eines Produktes kann sich in den Kosten unterscheiden. Berechnet er sich nach Gewicht oder Volumen und sind die Waren diesbezüglich verschieden, müssen Sie bereits mehrere Preise berechnen und angeben. Nämlich nach dem obigen Beispiel den für den Rückversand des Bettes, wenn der Kunde nur die Matratze behalten will, den für den Rückversand der Matratze, wenn er nur das Bett behalten will und den für den Rückversand von Bett und Matratze. Drei Varianten mögen noch übersichtlich in eine Widerrufsbelehrung einzufügen sein. Aber ab welcher Anzahl wird die Belehrung unübersichtlich und können die Kosten „vernünftigerweise“ nicht mehr berechnet werden? Auch diesbezüglich müssen einschlägige Gerichtsurteile abgewartet werden.

Und schließlich gibt es den Fall, dass Sie bei einer ursprünglich paketversandfähigen Ware nicht voraussagen können, ob der Kunde diese als paket- oder nicht-paketversandfähige Sendung zurückschicken muss. So können vakuumierte Matratzen vom Kunden entweder ungeöffnet – dann als Paket – zurückgesendet werden oder erst nach dem Auspacken und der Prüfung auf ihre Eigenschaften. In diesem Fall wären sie nicht mehr paketversandfähig, da kein Kunde über entsprechende Vakuumiermaschinen verfügt, um die Matratze wieder auf Paketform zu bringen.

Gesetzliches Muster für Rechtssicherheit

Rechtskonformität nur bei Einhaltung enger Gestaltungsvorgaben

Um Ihrer Pflicht zur Belehrung über das Widerrufsrecht nachzukommen, können Sie das gesetzlich vorformulierte Muster verwenden. Dieses hat – wie auch schon die bisherige Musterbelehrung – Gesetzesrang und gilt deshalb vor Gericht als rechtskonform. Einer Abmahnung durch Konkurrenten können Sie dann gelassen entgegentreten, denn den entsprechenden Gerichtsprozess werden Sie gewinnen.

Die Vermutung der Rechtskonformität gilt aber nur dann, wenn das Muster nach den Gestaltungshinweisen korrekt ausgefüllt wird und inhaltlich ansonsten unverändert bleibt. Nehmen Sie inhaltliche Änderungen vor oder machen Sie Fehler beim Ausfüllen, kann Ihre Belehrung vollumfänglich gerichtlich überprüft werden. Wird sie dann als falsch – also mit der neuen Rechtslage nicht übereinstimmend – beurteilt, verlieren Sie den entsprechenden Prozess und müssen die angefallenen Kosten tragen.

Bei der Erstellung der neuen Mustervorlage hat der europäische Gesetzgeber sich bemüht, das Muster zu verschlanken und seine Verwendung zu erleichtern. Dennoch hat er gravierende Probleme für Sie als Online-Händler geschaffen. Denn in den meisten Fällen wird es kaum möglich sein, nur eine einzige Widerrufsbelehrung zu verwenden oder das Muster überhaupt korrekt auszufüllen. Zur Verdeutlichung:

Muster für die Widerrufsbelehrung

bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen

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 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. **[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 Fall 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*

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.“

Muster deckt nur wenige Einzelfälle ab

Durch die Einschränkungen innerhalb der Gestaltungshinweise ist es nur in sehr wenigen Fällen möglich, eine einheitliche Widerrufsbelehrung für Ihr gesamtes Warenangebot zu verwenden. Nämlich dann, wenn:

- Sie gewährleisten, dass bei jeder Bestellung nur ein Paket versendet wird und
- Sie in jedem Fall die Rücksendekosten übernehmen, oder
- Sie
 - ausschließlich paketversandfähige Waren verkaufen und Ihren Kunden die Rücksendekosten auferlegen oder
 - ausschließlich nicht-paketversandfähige Waren verkaufen und Ihren Kunden die Rücksendekosten auferlegen

In jedem Fall müssten Sie sicherstellen, dass immer nur ein Paket versandt wird (was Ihre Picking-Abläufe stark beeinflussen würde und zudem in manchen Fällen schwierig sein kann, wie das unten genannte Beispiel des „Heimkinos“ noch zeigen wird). Daneben müssten Sie sich entscheiden, ob Sie die Rücksendekosten tragen oder diese Ihren Kunden auferlegen wollen. Möchten Sie die Kosten abwälzen, dürften Sie zusätzlich entweder ausschließlich paketversandfähige oder ausschließlich nicht-paketversandfähige Waren vertreiben. Nur wenn Sie sich grundsätzlich zur Übernahme der Rücksendekosten bereit erklären, können Sie sowohl paketversandfähige als auch nicht-paketversandfähige Waren vertreiben ohne mehrere Belehrungstexte zu benötigen.

In allen anderen Fällen brauchen Sie mindestens zwei, wenn nicht noch mehr verschiedene Texte.

Problematische Gestaltungshinweise

Das Problem des neuen Musters liegt also in seinen Gestaltungshinweisen. Diese geben Anweisungen, wie der Mustertext von Ihnen auszufüllen ist. Entscheidend dafür ist die individuelle Ausgestaltung Ihres Angebots: Welche Art von Waren bieten Sie an, wie versenden Sie diese Waren, sind Sie bereit, die Rücksendekosten zu tragen, usw.

Für sämtliche möglichen Fälle meint der Gesetzgeber eine Formulierungsalternative vorgesehen zu haben, die Sie dann nur noch in den Text einfügen müssten. Was er aber nicht berücksichtigt hat, ist, dass auch mehrere der genannten Alternativen auf Ihr Gesamtvertriebssystem zutreffen könnten. Ist dies der Fall, wollen Sie aber dennoch nur einen einzigen Belehrungstext erstellen, der alle Möglichkeiten abdeckt, so müssten Sie die vorformulierten Varianten kombinieren. Eine solche Kombination ist aber nach den Gestaltungshinweisen nicht erlaubt. Sie dürfen immer nur einen der genannten Textbausteine verwenden.

Das führt dazu, dass Sie im Zweifel für jede einzelne Bestellung durch einen Kunden eine eigene individuelle Widerrufsbelehrung erstellen müssten. Die Erstellung eines einzigen Textes für alle Verträge ist kaum möglich.

Individuelle Widerrufsbelehrungen als Lösung?

Daneben kann es aber auch dazu kommen, dass selbst innerhalb einer einzigen Bestellung mehrere Alternativen vorliegen. Dies würde bedeuten, dass Ihnen eine gesetzeskonforme Erstellung der Widerrufsbelehrung durch Verwendung des Musters überhaupt nicht möglich ist. Sie müssten das Muster verändern, könnten dann aber abgemahnt werden.

Die Musterbelehrung unterscheidet unter anderem danach, ob eine oder mehrere Waren bestellt werden und ob Sie diese dann zusammen oder getrennt versenden. Bereits das ist aber von Bestellung zu Bestellung unterschiedlich und hat zur Folge, dass Sie für jede einzelne Kundenorder einen eigenen Belehrungstext erstellen müssten. Um das zu vermeiden, bleibt Ihnen nur die Möglichkeit, Ihr Shop-System so aufzubauen, dass jede Ware nur einzeln bestellt und deshalb auch einzeln verschickt werden kann. Ihre Kunden dürften allerdings kaum bereit sein, Versandkosten für jedes einzelne Paket zu zahlen, wenn die Waren eigentlich auch zusammen versendet werden könnten. Vor allem dann nicht, wenn das vor der Gesetzesänderung von Ihnen auch so gehandhabt wurde.

Neben dieser dem Kunden nur schwer vermittelbaren Umstellung des Vertriebssystems entstehen auch dann Probleme bei der Verwendung des Mustertextes, wenn zwar nur eine Ware bestellt wird, diese aber zwangsläufig in mehreren Paketen versendet werden muss. So beispielsweise bei einer umfangreichen Stereoanlage oder dem „Heimkino“, das aus mehreren teils sperrigen Komponenten besteht, die einzeln verpackt werden müssen (Bildschirm, Soundsystem, usw.). Bieten Sie also neben „normalen Waren“, die innerhalb einer Sendung geliefert werden können, auch solche an, die mehrere Pakete erfordern, müssen Sie wiederum mehrere Belehrungstexte vorhalten.

Weiterhin müssen Sie danach differenzieren, ob Sie bereit sind, die Rücksendekosten freiwillig selbst zu tragen oder nicht. Selbst wenn Sie diese Entscheidung einheitlich für Ihr Gesamtangebot treffen können, sind möglicherweise verschiedene Belehrungstexte erforderlich. Grund dafür ist, dass die Gestaltungshinweise für die Verwendung der Musterbelehrung unterschiedliche Formulierungen für die Rücksendekosten bei paketversandfähiger und nicht-paketversandfähiger Ware vorsehen. Wenn Ihr Kunde die Ware also einfach wieder in das Paket zurück legen und bei der Post zur Versendung abgeben kann, müssen Sie einen anderen Textbaustein verwenden, als wenn er einen Spediteur mit der Rücklieferung beauftragen muss. Lediglich, wenn Sie bereit sind, in allen Fällen die Versandkosten für die Rücksendung selbst zu tragen, ist für alle oben genannten Fälle derselbe Textbaustein verwendbar.

Trotz einheitlichem Warenangebot und einheitlicher Rücksendekostenregelungen sind in bestimmten Fällen dennoch verschiedene Belehrungstexte erforderlich. Nämlich dann, wenn Sie ausschließlich nicht-paketversandfähige Waren verkaufen und bei Widerruf die Rücksendekosten den Kunden auferlegen. Das Gesetz verpflichtet Sie bei dieser Art von Waren bereits innerhalb der Widerrufsbelehrung die konkrete Höhe der Rücksendekosten anzugeben, damit der Verbraucher weiß, was auf ihn zukommt. Diese Angabe ist ausnahmsweise nur dann nicht erforderlich, wenn Sie die Kostenhöhe im Vorhinein gar nicht („vernünftigerweise“) berechnen können. Für beide Fälle sieht die Musterwiderrufsbelehrung zwei unterschiedliche Textbausteine vor. Sie müssten also wieder mehrere Textvarianten erstellen, je nach dem, ob Ihnen die Kostenberechnung möglich ist oder nicht. Unabhängig von der Frage nach der Verwendung des gesetzlichen Musters kommt dann auch noch die (juristische) Frage dazu, wann Kosten „vernünftigerweise“ im Voraus nicht zu berechnen sind. Dazu unten mehr.

Ganz kompliziert, wenn nicht sogar unmöglich wird die Verwendung des Mustertextes, wenn Sie sowohl paketversandfähige als auch nicht-paketversandfähige Waren anbieten. Wollen Sie die Rücksendekosten in keinem Fall tragen, müssen schon wegen der verschiedenen Warenarten unterschiedliche Textbausteine in den Belehrungstext eingefügt werden. Daneben brauchen Sie auch verschiedene Formulierungsvarianten, wenn Sie für nicht-paketversandfähige Waren die Rücksendekosten im Voraus berechnen können oder nicht.

Dynamisch erstellte Widerrufsbelehrung notwendig?

Selbst wenn Sie mehrere Texte bereithalten und nach der Bestellung des Kunden die jeweils passende Belehrung an ihn übermitteln, erfüllen Sie noch immer nicht die gesetzlichen Pflichten. Denn die Belehrung über das Widerrufsrecht muss auch vor Vertragsschluss erfolgen. Bevor der Verbraucher also tatsächlich die Waren bei Ihnen bestellt hat, müssen Sie an Hand seiner Angaben innerhalb des (noch nicht abgeschlossenen) Bestellvorgangs den entsprechend zutreffenden Text auswählen und Ihrem Kunden vor Betätigung des „Bestell-Buttons“ zur Verfügung stellen. Das können Sie technisch aber nur gewährleisten, wenn Sie für Ihr Warenangebot einen einheitlichen Text verwenden oder eine dynamische Widerrufsbelehrung im Hintergrund der Bestellung erstellen lassen. Um aber auch dann vor Abmahnungen durch Ihre Konkurrenten sicher zu sein, müssen Sie daneben (wie bereits gesagt) sicherstellen, dass nur eine der in den Gestaltungshinweisen genannten Alternativen in den Text eingefügt wird.

Das von Ihnen verwendete System müsste also in der Lage sein zu ermitteln, in wie vielen Einzelpaketen die Bestellung des Kunden verschickt wird und ob es sich bei der bestellten um eine oder um mehrere Waren handelt (problematisch ist dann das „Heimkino“), die dann zusammen oder getrennt geliefert werden. Eine solche Systemeinstellung ist technisch sicherlich möglich, dürfte aber einen enormen Aufwand Ihrerseits erfordern.

Aber schon wenn mehrere Waren bestellt werden, die teilweise „zusammen gehören“ und teilweise nicht, diese aber getrennt geliefert werden, kann das gesetzliche Muster nicht mehr „unverändert“ übernommen werden. Entscheiden Sie sich dann zusätzlich dafür, die Rücksendekostenübernahme für paketversandfähige und nicht-paketversandfähige Waren unterschiedlich zu regeln, ist die Verwendung des gesetzlichen Musters überhaupt nicht mehr möglich.

Praxistaugliche Formulierungsvorschläge

Die aufgezeigten Probleme bei der Verwendung des Musters machen es erforderlich, dieses inhaltlich zu verändern. Denn die angegebenen Alternativen in den Gestaltungshinweisen müssen dann kombiniert werden, was nach der Gesetzeslage eigentlich nicht erlaubt ist. Wie eine solche „Kombination“ aussehen könnte, wird im Folgenden aufgezeigt.

Wichtig: Die nachfolgenden Formulierungsvorschläge erfolgen ohne Anspruch auf Rechtssicherheit. Für das neue Widerrufsrecht gibt es noch keine rechtskräftigen Gerichtsentscheidungen. Es besteht also die Möglichkeit, dass der mit der Sache betraute Richter eine andere Rechtsauffassung vertritt als die Verfasserin und die Formulierungen als „rechtswidrig“ ansieht. Entsprechende Klarheit gibt es erst, wenn es zu Urteilen gekommen ist. Deshalb kann nicht vorhergesagt werden, ob die genannten Vorschläge vor Gericht auch standhalten.

Die Formulierungsvorschläge sind in jedem Fall auch nicht abmahnsicher. Es ist vielmehr sogar zu erwarten, dass Konkurrenten versuchen werden, durch Abmahnungen entsprechende Gerichtsentscheidungen zum neuen Widerrufsrecht zu provozieren, um Rechtsklarheit zu schaffen. Wie diese Prozesse ausgehen, ist dann die spannende Frage.

Detaillierte Erläuterung der Formulierungsvorschläge

Widerrufsrecht nur gegenüber Verbrauchern

Auch nach der neuen Rechtslage wird ein Widerrufsrecht nur einem Verbraucher gegenüber einem Unternehmer eingeräumt (B2C-Handel). Schließen Sie auch Kaufverträge mit anderen Unternehmern (B2B-Handel), steht diesen von Gesetzes wegen kein Widerrufsrecht zu. Sie können lediglich vertraglich auch solchen Vertragspartnern ein Widerrufsrecht einräumen. Wenn Sie das nicht wollen, empfiehlt es sich, das gesetzliche Muster abzuändern. Mit der Anpassung wird deutlich, dass die Belehrung nur für das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsrecht von Verbrauchern gilt. Stellen Sie das nicht klar, könnten Sie auch gegenüber Unternehmern verpflichtet werden, ein Widerrufsrecht einzuräumen.

Es ist also sinnvoll, eine entsprechende Einschränkung an den Anfang Ihrer Widerrufsbelehrung zu stellen:

„Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB steht ein Widerrufsrecht nach den folgenden Maßgaben zu: ...“

Beginn der Widerrufsfrist

Der Beginn der Widerrufsfrist richtet sich grundsätzlich nach dem Tag, an dem Ihr Kunde die bestellte Ware erhalten hat. Nimmt er das von Ihnen versendete Paket in Besitz, hat er also 14 Tage Zeit, den Kaufvertrag zu widerrufen. Wenn Sie mehrere Pakete versenden, kann es auf den Erhalt des letzten Paketes ankommen. Liefern sie regelmäßig Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg, kommt es auf den Erhalt der ersten Ware an. Liefern Sie „unverkörperte“ digitale Inhalte (über Downloads oder Streaming) beginnen die 14 Tage mit Vertragsschluss zu laufen.

Werden mehrere Waren versendet, ist zu beachten, dass es nur dann auf die Inbesitznahme der letzten Ware ankommt, wenn sie im Rahmen einer einheitlichen Bestellung geordert wurden. Das ist nicht bei jeder Bestellung von einer Vielzahl von Waren der Fall. Erforderlich ist ein Zusammenhang zwischen den bestellten Einzelstücken. Fehlt dieser ist keine einheitliche Bestellung gegeben sondern liegen mehrere einzelne Kaufverträge vor. Die Widerrufsfrist muss dann individuell für jeden dieser Verträge ermittelt werden.

Werden also mehrere Kleidungsstücke, z.B. eine Winterjacke, ein Bikini und Hausschuhe, innerhalb eines Bestellvorgangs gekauft, liegt noch keine einheitliche Bestellung im Sinne des Gesetzes vor. Im genannten Beispiel ist ein Zusammenhang zwischen den Waren nicht ersichtlich. Innerhalb der Widerrufsbelehrung ist daher der Textbaustein Nr. 1b (*„Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware in Besitz genommen haben bzw. hat“*) zu verwenden. Unabhängig davon, ob die Waren in einem oder mehreren Paketen geliefert werden. Dagegen ist ein Zusammenhang im Sinne des Gesetzes zwischen den einzelnen Waren wohl anzunehmen, wenn beispielsweise eine Foto-Kamera samt Stativ und gesondertem Blitzlicht bestellt wird. In diesem Fall könnte es für den Beginn der Widerrufsfrist auf die Inbesitznahme des letzten Teils der Bestellung ankommen, sollten die einzelnen Komponenten getrennt geliefert werden.

Wann ein Zusammenhang zwischen den Waren vorliegt und wann nicht, kann aber ebenfalls erst durch die Gerichte entschieden werden und ist im Moment nicht sicher vorauszusagen. Problematisch könnte zum Beispiel der Fall der Bestellung eines Anzugs samt Hemd und Krawatte werden. Denn alle Teile können zusammen getragen werden, müssen es aber nicht zwangsläufig.

Für sämtliche einzelnen Varianten hält das Muster Formulierungen bereit, die Sie an der richtigen Stelle einfügen müssen. Die Gestaltungshinweise erlauben allerdings nur das Einfügen eines der genannten Textbausteine. Sind für eine Bestellung mehrere Alternativen zutreffend, müssen Sie gezwungenermaßen vom Muster abweichen.

Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn der Kunde sowohl eine Ware bestellt, die in mehreren Paketen versendet werden muss, daneben aber auch noch weitere Waren. Er bestellt z.B. ein „Heimkino“, also Fernseher samt Soundsystem und weiteren Komponenten (= „Ware, die in mehreren Teilsendungen geliefert werden muss“ im Sinne des Gestaltungshinweises Nr. 1 d) und dazu mehrere Filme auf DVD (= „mehrere Waren“ im Sinne des Gestaltungshinweises 1 Nr. 1 c, ohne jedoch die Frage geklärt zu haben, ob es sich dabei um eine einheitliche Bestellung handelt). Dann muss aber auch berücksichtigt werden, ob die DVDs getrennt oder zusammen geliefert werden (beispielsweise, wenn eine noch nicht lieferbar ist, die anderen aber beim Unternehmer vorrätig sind). In diesem Fall kann auch der Textbaustein Nr. 1 b noch ins Spiel kommen.

Variante: mehrere Waren in einem plus Teilsendung in mehreren Paketen

Die DVDs (=„mehrere Waren“) werden in einem, daneben wird das Heimkino (=„Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken“) in mehreren Paketen versendet (Kombination von Nr. 1b und Nr. 1d):

„Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware in Besitz genommen haben bzw. hat, bei der in Teilsendungen oder Stücken gelieferten Ware allerdings erst 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.“

Um dem Verbraucher zu verdeutlichen, wann die Widerrufsfrist für welche Ware beginnt, müssten Sie daneben auch kenntlich machen, welche Pakete zu der „Ware in Teilsendungen oder Stücken“ gehört. Andernfalls könnte Ihr Kunde auf die Idee kommen, dass für sämtliche Waren (also auch für die DVDs) die Frist erst mit Erhalt des letzten Paketes beginnt.

Variante: mehrere Waren sowie Teilsendungen in mehreren Paketen

Sowohl die DVDs („mehrere Waren“) als auch das Heimkino („Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken“) werden in mehreren Paketen versendet (Kombination von Nr. 1c und Nr. 1d):

„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 bzw. die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“

Auch in diesem Fall müssen Sie wieder kenntlich machen, welches Paket zu welcher Warenart gehört um den Verbraucher nicht in die Irre zu führen.

In diesem Fall besteht zusätzlich das Problem, dass zu klären sein wird, ob die Bestellung des Heimkinos zusammen mit den Filmen auf DVD als „einheitliche Bestellung“ in Sinne des Gesetzes zu sehen ist. Ist das nicht der Fall, kann nicht pauschal auf den Erhalt „der letzten Ware“ abgestellt werden. Denn wird als letztes der Fernseher des Heimkinos geliefert, beginnt die Widerrufsfrist für die DVDs, sobald diese beim Kunden angekommen sind (auch wenn der Fernseher noch nicht eingetroffen ist). Das muss dann allerdings in der Formulierung berücksichtigt werden.

Rücksendekosten

Eine Abänderung des Musters für die Widerrufsbelehrung ist auch in bestimmten Fällen bei der Belehrung über die Rücksendekosten erforderlich. Nur wenn Sie sich bereit erklären, immer die Kosten der Rücksendung selbst zu tragen, können Sie eine einzige Formulierung für Ihr gesamtes Warenangebot verwenden. Möchten Sie die Kosten auf Ihren Kunden abwälzen, brauchen Sie bereits mindestens zwei verschiedene Texte. Einen für paketversandfähige und einen anderen für die von Ihnen angebotenen nicht-paketversandfähigen Waren. Mehrere Textvarianten sind selbst dann nötig, wenn sie ausschließlich nicht-paketversandfähige Waren vertreiben und die Rücksendekosten nicht tragen wollen. Denn dann kommt es für die Wahl des richtigen Textbausteins darauf an, ob Sie die Höhe der Rücksendekosten im Vorfeld bereits berechnen können oder nicht. Bieten Sie beide Warenarten an und möchten Sie die Übernahme der Rücksendekosten unterschiedlich regeln (beispielsweise die Rücksendekosten nur bei paketversandfähiger Ware übernehmen), sind sogar mehr als zwei Formulierungen erforderlich.

Variante: Kunde zahlt stets, Kosten berechenbar

Sie wollen die Rücksendekosten stets Ihren Kunden auferlegen und können die Kosten für die Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Waren im Voraus auch berechnen (Kombination aus Gestaltungshinweis 5 b zweiter Spiegelstrich und dritter Spiegelstrich erste Variante):

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Die Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware betragen ... EUR [Betrag einfügen].“

Variante: Kunde zahlt stets, Kosten nicht berechenbar

Sie wollen die Rücksendekosten stets Ihren Kunden auferlegen, können die Kosten für die Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware im Voraus aber nicht berechnen (Kombination aus Gestaltungshinweis 5 b zweiter Spiegelstrich und dritter Spiegelstrich zweite Variante):

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Die Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“

Variante: Kunde trägt nur Kosten bei nicht-paketversandfähiger Ware, Kosten berechenbar

Sie übernehmen nur die Kosten der Rücksendung der paketversandfähigen Ware und können die Kosten für die Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware im Voraus berechnen (Kombination aus Gestaltungshinweis 5 b erster Spiegelstrich und dritter Spiegelstrich erste Variante):

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der paketversandfähigen Ware. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“

Variante: Kunde trägt nur Kosten bei nicht-paketversandfähiger Ware, Kosten nicht berechenbar

Sie übernehmen nur die Kosten der Rücksendung der paketversandfähigen Ware, können die Kosten für die Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware aber nicht im Voraus berechnen (Kombination aus Gestaltungshinweis 5 b erster Spiegelstrich und dritter Spiegelstrich zweite Variante):

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der paketversandfähigen Ware. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware, deren Höhe auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt wird.“

Variante: Kunde trägt nur Kosten bei paketversandfähiger Ware

Sie übernehmen nur die Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware (Kombination Gestaltungshinweis 5 b erster und zweiter Spiegelstrich):

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der paketversandfähigen Ware. Die Kosten der Rücksendung der nicht-paketversandfähigen Ware tragen wir.“

Für alle genannten Formulierungsvorschläge zu den Rücksendekosten gilt, dass Sie Ihren Kunden verdeutlichen müssen, welche der gelieferten Waren die nicht-paketversandfähigen sind. Selbst wenn sich das aus den Umständen ergeben kann, riskieren Sie, dass Ihr Kunde nicht klar und verständlich belehrt wurde, wie es das Gesetz von Ihnen fordert. Damit diese Formulierung für Ihre Kunden also eindeutig und unmissverständlich ist, können Sie beispielsweise auf der Rechnung oder der Bestellbestätigung einen Vermerk anbringen, welche der gelieferten Waren die nicht-paketversandfähigen sind. Damit sollten Sie auf der sicheren Seite sein.

Wie immer gilt jedoch, rechtliche Sicherheit gibt es erst dann, wenn sich Gerichte mit der Frage auseinander gesetzt und entsprechende Entscheidungen getroffen haben.

Fristbeginn für die Warenrücksendung seitens des Verbrauchers

Das Muster für die Widerrufsbelehrung wurde wörtlich aus der europäischen Richtlinie übernommen. Problematisch ist dabei, dass die Änderungen des deutschen Rechts teilweise von dieser europäischen Richtlinie abweichen. Das ist z.B. bei der Frist zur Rückgewährung der empfangenen Leistungen der Fall. Im europäischen Recht wird pauschal bestimmt, dass die Frist 14 Tage ab Mitteilung über den Widerruf seitens des Verbrauchers beträgt. „Ab Mitteilung über den Widerruf“ kann aber zweierlei bedeuten:

- Absendung des Widerrufs seitens des Verbrauchers, also Einwerfen des entsprechenden Briefes in einen öffentlichen Briefkasten, *oder*
- Zugang der Erklärung beim Unternehmer, also Einwerfen des Briefes in den Briefkasten des Unternehmers durch den Postboten.

Der deutsche Gesetzgeber hat im Gegensatz dazu eine konkrete gesetzliche Regelung eingeführt: Für den Verbraucher beginnt die Frist zur Rücksendung der Ware mit Absendung des Briefes, für den Unternehmer beginnt die Frist zur Rückzahlung, wenn er den Brief im Briefkasten hat, also mit Zugang.

Diese konkrete – in der europäischen Richtlinie fehlende – Fristenregelung konnte wegen der Pflicht zur wörtlichen Übernahme des Musters nicht berücksichtigt werden. Das führt dazu, dass die dort verwendete Formulierung („*Sie haben die Ware unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten...zurückzusenden oder zu übergeben.*“) missverständlich ist. Es geht daraus nicht hervor, dass der relevante Tag für den Beginn der Frist für den Verbraucher der Tag der Absendung seiner Erklärung ist. Vielmehr kann die Formulierung auch so verstanden werden, dass diese Widerrufserklärung beim Unternehmer eingegangen sein muss, denn nur dann ist er vom Widerruf „unterrichtet“.

Die Verlagerung des Zeitpunkts für den Beginn der Rücksendefrist auf den Zugang der Widerrufserklärung beim Unternehmer bedeutet für den Verbraucher eine Fristverlängerung, die für ihn vorteilhaft wäre. Denn er hätte mehr Zeit, um die Ware an Sie zurückzusenden. Eine vertragliche Abweichung von den gesetzlichen Vorschriften (wie eben der Regelung über den Fristbeginn für die Rücksendung der Ware) ist möglich, sofern sie „zu Gunsten“ des Verbrauchers erfolgt. Das wäre hier der Fall.

Durch die Verwendung des Musters für die Widerrufsbelehrung würden Sie als Unternehmer Ihren Kunden möglicherweise also eine Fristverlängerung gewähren, die Sie vielleicht gar nicht wollen. Passen Sie die Formulierung im Muster aber entsprechend an, verändern Sie es inhaltlich. Das hätte zur Folge, dass die Vermutung der Gesetzeskonformität entfiel und Ihr Text nicht mehr rechtssicher ist. Diese Rechtsunsicherheit wollten Sie durch die Verwendung des Musters aber vermutlich gerade vermeiden.

Ihnen bleibt daher nur die Wahl, Ihren Kunden die Fristverlängerung zu gewähren oder einen Gerichtsprozess zu riskieren, in dem Sie kostenpflichtig unterliegen könnten. Die Fristverlängerung würde lediglich ein bis zwei Tage betragen und ist der Übernahme der Gerichtskosten unbedingt vorzuziehen.

Können Sie aber bereits aus anderen (oben genannten) Gründen das gesetzliche Muster nicht verwenden, bietet es sich an, auch diese Passage anzupassen um nicht zusätzlich eine Fristverlängerung zu Gunsten des Verbrauchers zu generieren. Gerichtlich überprüfbar ist Ihr Belehrungstext ohnehin.

Sie könnten dann wie folgt formulieren:

„Sie haben die Ware unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie Ihren Widerruf an uns abgesendet haben ...zurückzusenden oder zu übergeben.“

Verwendung der Formulierungsvorschläge

Alle genannten Formulierungsvorschläge liegen der Annahme zu Grunde, dass Sie eine dynamische Widerrufsbelehrung verwenden, die auf Grund der vom Kunden abgegebenen Bestellung und Ihrer Entscheidung, wer mit den Rücksendekosten belastet werden soll (Sie oder Ihr Kunde) erstellt wird. Sie müssen bei jeder individuellen Bestellung feststellen, welche der genannten Alternativen vorliegt und die entsprechende Formulierung im gesetzlichen Muster einfügen.

Wenn Sie nur einen einzigen einheitlichen Text für sämtliche Bestellungen verwenden wollen, wären Sie gezwungen, sämtliche Formulierungsvarianten (die auf Grund Ihres Warenangebotes möglichen sind) als Alternativen aufzulisten. Dann müssten Sie aber zusätzlich für jede konkrete Bestellung verdeutlichen, welche der Alternativen zutrifft. Das könnten Sie zwar auch auf der Bestellübersicht, die nach Bestellung an Ihren Kunden übermittelt wird, ob das eine technische Erleichterung darstellt, ist allerdings fraglich.

Hinzu kommt, dass ein Belehrungstext, der sämtliche Varianten enthält, umfangreich und somit unübersichtlich wird. Das könnte dann der gesetzlich erforderlichen „Klarheit“ der Widerrufsbelehrung entgegenstehen. Auch eine solche Widerrufsbelehrung könnte daher wohl vor Gericht als unzulässig eingestuft werden.

Die Verwendung der vorgenannten Formulierungen bedeutet daneben, dass Sie das gesetzliche Muster inhaltlich verändern. Das hat zur Folge, dass Ihre so erstellte Widerrufsbelehrung von Gerichten in vollem Umfang auf ihre Rechtskonformität hin überprüft werden kann. Tritt der Fall ein, dass der betraute Richter die Formulierungen für unzulässig hält, verlieren Sie den Rechtsstreit und müssen die Gerichts- und Anwaltskosten, auch die Ihres Gegners, tragen.

Dass die Formulierungen einer Überprüfung vor Gericht standhalten, kann leider nicht sicher vorhergesagt werden. Die Gerichte der verschiedenen deutschen Städte sind bereits bzgl. des geltenden Rechts teilweise unterschiedlicher Meinung. Bis zu einer vereinheitlichenden Entscheidung durch den Bundesgerichtshof (BGH) werden wohl einige Jahre vergehen.

Rechtsfolgen bei Nichtbeachtung der gesetzlichen Vorgaben

Abmahngefahr

Wie immer gilt, wenn Sie Fehler bei der Umsetzung ihrer Pflichten machen, drohen nicht nur die vom Gesetz vorgeschriebenen Sanktionen wie Bußgelder oder Schadenersatz, sondern Sie laufen auch Gefahr, abgemahnt zu werden. Vor allem Ihre Konkurrenten dürften die Chance der Rechtsänderung nutzen, um sich im Internet auf die Suche nach „Gesetzesbrechern“ zu machen und diese auf die Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorschriften aufmerksam zu machen.

Schlimmer wird es, wenn Anwälte und Kanzleien damit beauftragt werden. Denn je mehr Rechtsverstöße diese finden, desto mehr Gebühren können sie verlangen. Sie werden also intensiv im Internet nach „abmahnbaren Widerrufsbelehrungen“ suchen und die Shop-Betreiber zur Abgabe einer sogenannten „strafbewehrten Unterlassungserklärung“ sowie der Begleichung der bereits entstandenen „Bearbeitungsgebühren“ auffordern. Kommen Sie dieser Aufforderung nicht nach, werden diese Gebühren meist vor Gericht eingeklagt. Da es eben in der Anfangszeit des „neuen Rechts“ noch keine gefestigte Rechtsprechung gibt und der Ausgang eines gerichtlichen Verfahrens deshalb völlig offen ist, ist es empfehlenswert, weder die Unterlassungserklärung zu unterschreiben noch die Gebühren zu bezahlen. Damit riskieren Sie zwar, dass Sie den Prozess dennoch verlieren und die Gerichtskosten und die Anwaltsgebühren, sowohl für Ihren eigenen als auch für den Rechtsanwalt Ihres Gegners tragen müssen. Aber nicht immer müssen die Rechtsansichten auch von renommierten Anwälten von den Richtern geteilt werden. Es besteht daher ebenso die Chance, dass Ihre Widerrufsbelehrung als rechtskonform eingestuft wird und Ihr Gegner die Prozesskosten tragen muss. Ob Sie dieses Risiko eingehen möchten, bleibt Ihnen überlassen. Aber gerade zu Beginn dürften die Kräfteverhältnisse ausgeglichen sein. Die Gesetzesänderung wird das Abmahngeschäft deshalb wohl anheizen.

Hinzu kommt, dass auch Organisationen berechtigt sind, wegen Rechtsverstößen gegen Online-Händler vorzugehen. In Betracht kommen vor allem Verbraucherschutzorganisationen. Auch wenn diese ein ehrenwertes Ziel haben, nämlich die Einhaltung eines möglichst umfangreichen Verbraucherschutzes, ist eine Abmahnung für Sie genauso teuer.

Keine Zahlungspflicht von Kosten, über die Sie nicht belehrt haben

Unterlassen Sie es, Ihre Kunden darüber zu informieren, dass sie bestimmte Kosten zu tragen haben (beispielsweise die Kosten der Rücksendung nach Widerruf oder Wertersatz bei Wertminderung oder bereits teilweise erbrachter Dienstleistung), können Sie diese Kosten auch nicht von ihnen fordern.

Es gilt der Grundsatz, dass der Unternehmer keine Kosten von seinen Kunden verlangen kann, über die er nicht vor Vertragsschluss informiert hat. Neben den Kosten einer etwaigen Abmahnung, müssten Sie also auch die angefallenen Kosten der Rücksendung sowie den Wertverlust der zurückgesendeten Ware tragen.

Schadenersatzanspruch seitens Ihres Kunden

Kommen Sie Ihren gesetzlichen Informationspflichten nicht nach, belehren Sie Ihre Kunden also beispielsweise nicht über das ihnen zustehende Widerrufsrecht, haben diese einen Schadenersatzanspruch gegen Sie. Ist also ein Schaden deshalb entstanden, weil der Verbraucher die vom Gesetz geforderten Informationen von Ihnen nicht bekommen hat, müssen Sie diesen ersetzen.

Dabei kann der Schaden auch in der Form bestehen, dass Ihr Kunde den Vertrag mit Ihnen überhaupt abgeschlossen hat. In diesem Fall muss der Vertrag rückgängig gemacht und Ihr Kunde wirtschaftlich so gestellt werden, wie er stünde, wenn er den Vertrag mit Ihnen gar nicht erst geschlossen hätte. Erbrachte Leistungen (z.B. die Kaufpreiszahlung) sind zurückzugewähren und entstandene Kosten zu ersetzen. Hatte der Verbraucher also weitere Kosten (beispielsweise Porto oder sogar Anwaltskosten), müssen Sie diese erstatten.

Fazit

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in das deutsche Recht am 13.06.2014 für Sie mit umfangreichen Änderungen verbunden ist. Vor allem müssen Sie die Widerrufsbelehrung den neuen gesetzlichen Bestimmungen anpassen.

Dabei macht es Ihnen der Gesetzgeber auch durch die Vorformulierung eines entsprechenden Musters nicht leichter. Geplant war zwar, dass Sie dieses zur Erfüllung Ihrer Pflicht verwenden, verwendbar ist es aber nur in wenigen Fällen. Sie müssen den Mustertext an vielen Stellen an Ihr individuelles Warenangebot und Ihr Liefersystem anpassen und deshalb inhaltlich ändern. Auch wenn Sie sich weitestgehend an der gesetzlichen Fassung orientieren, können Sie dann von Konkurrenten und Verbraucherschutzorganisationen abgemahnt werden. Die Vermutung, dass die Muster-Widerrufsbelehrung mit dem geltenden Recht übereinstimmt, greift nämlich in diesem Fall nicht mehr ein.

Rechtssicherheit wird es in der Anfangszeit des „neuen Rechts“ kaum geben. Vielmehr ist mit einer Abmahnwelle zu rechnen. Die Gerichte sollen dadurch gezwungen werden, sich mit der neuen Rechtslage zu befassen und zu wichtigen Fragestellungen Antworten zu liefern. Die Beklagten werden dann wohl in den meisten Fällen den Kürzeren ziehen und die Gerichts- und Anwaltskosten, auch des Gegners, tragen müssen.

Auch die in diesem Whitepaper vorgeschlagenen Formulierungen müssen einer gerichtlichen Prüfung erst standhalten, um als rechtssicher eingestuft werden zu können. Ob und wann es zu einer Überprüfung kommt, bleibt abzuwarten.

Für Sie sollte aber in jedem Fall gelten, die gerichtliche Entwicklung in diesem Themenbereich genau im Auge zu behalten, um auf Entscheidungen schnell reagieren und dadurch vielleicht eine Abmahnung vermeiden zu können. Auch wir werden Sie bei jedem relevanten Gerichtsurteil informieren und die Entwicklung genauestens beobachten. Relevante Urteilsthemen finden Sie im Anhang dieses Whitepapers. Daneben finden Sie auch einen Mustertext, wie eine Widerrufsbelehrung für ein ganz bestimmtes Warenangebot aussehen könnte.

Handeln müssen Sie bereits am 13.06.2014!

Anhang: Beispiel einer Widerrufsbelehrung (nur eingeschränkt nutzbar)

Das folgende Muster kann nur in bestimmten Fällen genutzt werden:

- Sie bieten ausschließlich paketversandfähige Waren an (also **keine** Speditionsware),
- Sie verkaufen keine digitalen Inhalten, Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme,
- Die bestellten Waren werden entweder in einem oder mehreren Paketen versendet,
- Sie bieten die Möglichkeit an, über ein Online-Formular den Widerruf zu erklären,
- Sie bieten **nicht** an, die Ware nach Widerruf abzuholen,
- Sie übernehmen die Rücksendekosten **nicht**.

Widerrufsbelehrung

Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB steht ein Widerrufsrecht nach den folgenden Maßgaben zu:

Widerrufsbelehrung

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. Werden mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt und werden diese getrennt geliefert, beträgt die Frist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Eine einheitliche Bestellung liegt aber nicht bereits dann vor, wenn Sie mehrere Waren zur gleichen Zeit bestellt haben. Die einzelnen Produkte müssen in Zusammenhang zueinander stehen. Wird eine Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Protected Shops GmbH, Kobellstr. 15, 80336 München, Tel: 089/ 72 989 050, Fax: 089/ 72 989 05 130, E-Mail: info@protectedshops.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax, 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.protectedshops.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.

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 die 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 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 Ihren Widerruf an uns abgesendet haben, an die Protected Shops GmbH, Kobellstr. 15, 80336 München 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 dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Achtung:

Diese Widerrufsbelehrung stellt einen „individuellen Text“ dar, auch wenn sie sich an den Vorformulierungen des gesetzlichen Musters orientiert. D.h., sie ist vollständig gerichtlich überprüfbar und somit **abmahnbar**.

Anhang: In Zukunft relevante gerichtliche Entscheidungen (Themenübersicht):

- Was sind „versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheits- oder Hygieneschutzes nicht zur Rücksendung geeignet sind“?
- Wann ist eine Widerrufserklärung seitens des Verbrauchers „eindeutig“, ist das Wort „Widerruf“ oder die Formulierung „widerrufe ich“ verpflichtend?
- Kann die Vereinbarung, dass die Rückzahlung des Kaufpreises durch den Unternehmer nicht in der vom Verbraucher für die ursprüngliche Zahlung verwendeten Zahlungsart erfolgen muss, innerhalb von AGB getroffen werden?
- Wann können die Rücksendekosten für nicht-paketversandfähige Waren „vernünftigerweise“ nicht im Voraus berechnet werden?
- Wann besteht ein Zusammenhang zwischen mehreren gleichzeitig bestellten Waren, so dass eine Bestellung als „einheitlich“ angesehen werden kann und es auf die Lieferung der letzten Ware für den Beginn der Widerrufsfrist ankommt?
- Muss die Nachholung einer fehlenden oder fehlerhaften Widerrufsbelehrung für „Altverträge“ nach dem 13.6.2014 mit Inkrafttreten der Gesetzesänderungen dem neuen Recht entsprechen, um die „alte“ einmonatige Widerrufsfrist auszulösen?
- Welche Änderungen der Muster-Widerrufsbelehrung entsprechen dem neuen Recht?

Unternehmensinformation



Protected Shops steht mit Geschäftsführer Markus Kluge für Sicherheit im Online-Business. Mit über 6500 Shops sind wir einer der führenden Seller im Bereich der juristischen Texte für den Online-Handel. Wir unterstützen Händler durch rechtssichere Gestaltung ihrer Shops bei einem abmahnfreien Handel. Nicht nur der eigene Onlineshop ist geschützt, wir bieten auch die Rechtstexte für eBay, Amazon und Yatego an. Die gängigsten Verkaufsplattformen können so über uns abgedeckt werden. Alle anwaltlich erstellten Rechtstextkombinationen werden bei Änderung der Rechtslage automatisch und kostenfrei angepasst. Der schnelle Download und die preisgünstigen Pakete sind unser Aushängeschild. Für die Richtigkeit der Rechtstexte stehen wir ein. Sollte es wegen unserer Texte zu einer Abmahnung kommen, übernehmen wir die Kosten.

Autoreninformation

Katrin Trautzold



Studierte Rechtswissenschaften an der Leibniz-Universität Hannover. Bereits dort legte sie ihren Schwerpunkt auf das Urheber- und IT-Recht, den sie innerhalb des Rechtsreferendariats vertiefte. Seit 2013 setzt sie ihre Kenntnisse und Fähigkeiten als juristische Redakteurin bei Protected Shops in München ein. Dort unterstützt sie Online-Händler beim Betrieb ihres Web-Shops durch allgemein verständliche Erläuterungen auch zu schwierigen juristischen Themen.

Nicola Straub



Nicola Straub ist seit 15 Jahren mit dem E-Commerce verbunden. Dabei kennt sie als technische Leiterin für Internetprojekte neben den theoretischen Grundlagen auch die praktischen Umsetzungsprobleme. Ihr Wissen stellt sie seit 2005 als Redakteurin bei Shopanbieter.de, als Autorin von E-Commerce-Büchern sowie als Workshopleiterin bei akademie.de zur Verfügung.

Impressum

Urheberrecht

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung sowie die Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftung

Die Autoren haben die in diesem Werk genannten Fakten sorgfältig und nach bestem Wissen gesammelt und aufbereitet. Das schließt jedoch nicht aus, dass sich trotz aufwändiger Kontrolle Fehler eingeschlichen haben. Insbesondere die Textteile, die sich auf juristische Sachverhalte beziehen, können kein Ersatz für eine anwaltliche Beratung sein. Außerdem ist zu bedenken, dass sich sowohl die Gesetzgebung als auch die Rechtsprechung im Fluss befinden. Der Herausgeber wird Sorge tragen, diesbezügliche wesentliche Änderungen zeitnah in das Werk einzuarbeiten.

Er kann jedoch keine Gewähr dafür übernehmen, dass alle Teile des Textes jederzeit auf dem aktuellsten Stand sind. Es obliegt der Sorgfaltspflicht der Nutzer, die genannten Fakten zu verifizieren. Der Herausgeber und das Team der Autoren freuen sich über konstruktive Kritik – sie ist ein Weg, die Qualität des Werkes fortlaufend zu verbessern.

Die vorliegende Publikation ist eine kostenlose Veröffentlichung von der **Protected Shops GmbH**.

Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 55 Abs. 2 RStV:

Protected Shops GmbH | Kobellstr. 15 | 80336 München
Tel. +49 89 729 89 05 0 | Fax +49 89 729 89 05 130
E-Mail: info@protectedshops.de
Web: www.protectedshops.de

Für den Inhalt verantwortlich: Markus Kluge (info@protectedshops.de)

Autoren:

Katrin Trautzold | Protected Shops GmbH und Nicola Straub | shopanbieter.de

Grafik, Layout & Satz:

Uta Kroder (internetgarden®, Wuppertal)

Titelgrafikelemente:

Zen-Kreis: © cienpiesnf - Fotolia.com
Stempel Retour: © DOC RABE Media - Fotolia.com
Digitaler Einkaufswagen: © kritiya - Fotolia.com

Zuschriften unter: info@protectedshops.de

Weitere Informationen erhalten Sie auf dem Webaufttritt unter <http://www.protectedshops.de>.