



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**



Orientierungshilfe zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL)

Autoren:

Thorsten Scharmacher, Leiter EHI Geprüfter Online-Shop, EHI Retail Institute GmbH

Stephanie Schmidt, Justiziarin, Bundesverband E-Commerce und Versandhandel
Deutschland e.V. (bevh)

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| Abkürzungsverzeichnis | 6 |
| 1 Die Gesetzesänderung: Hintergrund und Geltungsbereich | 7 |
| 1.1 Hintergrund | 7 |
| 1.2 Der Geltungsbereich des neuen Verbraucherrechts..... | 7 |
| 1.2.1 Die Neuregelung gilt für alle Shops, in denen Bestellungen von Verbrauchern möglich sind | 7 |
| 1.2.2 Betroffen sind Anbieter von Waren und Dienstleistungen | 7 |
| 1.3 Wann tritt Änderung in Kraft? | 7 |
| 1.4 Was ist am Stichtag zu beachten? Verträge, die vorher geschlossen wurden..... | 8 |
| 1.5 Der Gesetzestext im Bundesgesetzblatt | 8 |
| 1.6 Beispielhafte Widerrufsbelehrungen und das Widerrufsformular | 8 |
| 1.7 Wichtiger Hinweis: Kein Ersatz für Rechtsberatung | 8 |
| 2 Änderung des Widerrufsrechts | 9 |
| 2.1 Erklärung des Widerrufs: Widerruf muss ausdrücklich erklärt werden (§ 355 Abs. 1 S. 2 und 3 BGB n.F.)..... | 9 |
| 2.2 Pflicht zur Bereitstellung des gesetzlichen Widerrufsformulars (Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 EGBGB n.F.) | 9 |
| 2.3 Dauer der Widerrufsfrist (§§ 355, 356 BGB n.F.)..... | 10 |
| 2.3.1 Neuer Standard: 14 Tage (§ 355 Abs. 2 BGB n.F.)..... | 10 |
| 2.3.2 Keine Verlängerung wegen verspäteter Belehrung | 10 |
| 2.3.3 Verlängerung auf maximal 14 Tage plus 12 Monate (§ 356 Abs. 3 BGB n.F.) | 10 |
| 2.4 Fristbeginn (§ 356 Abs. 2 und 3 BGB n.F.)..... | 11 |
| 2.4.1 Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen und unkörperlichen Gütern | 11 |
| 2.4.2 Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Lieferung von physischen Waren | 11 |
| 2.4.3 Wann beginnt die Widerrufsfrist je nach Situation konkret? | 13 |
| 2.4.4 Konflikt, wenn mehrere Bedingungen gleichzeitig erfüllt sind..... | 13 |
| 2.5 Anforderungen an die Widerrufsbelehrung (Art. 246a §1 Abs. 2 EGBGB n.F. i.V.m. § 312g und § 355 Abs. 1 BGB n.F.)..... | 13 |
| 2.5.1 Anwendung der gesetzlichen Musterwiderrufsbelehrung in der Praxis | 13 |
| 2.5.2 Form der Belehrung..... | 14 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.5.3 | Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Lieferung von Waren - Schematische Darstellung - | 15 |
| 2.5.4 | Beispielhafte Widerrufsbelehrungen | 15 |
| 2.6 | Erlöschen des Widerrufsrechts (§ 356 Abs. 4 und 5 BGB n.F.)..... | 16 |
| 2.6.1 | Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen | 16 |
| 2.6.2 | Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Gütern ohne körperlichen Datenträger | 16 |
| 2.7 | Information über Nichtbestehen oder vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts..... | 16 |
| 2.7.1 | Nichtbestehen des Widerrufsrecht (Art. 246a §1 Abs. 3 Nr. 1 EGBGB n.F.) | 16 |
| 2.7.2 | Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts (Art. 246a §1 Abs. 3 Nr. 2 EGBGB n.F.)..... | 17 |
| 2.8 | Anwendung auch bei Auktionen (§ 312g Abs. 2 Nr. 10 BGB n.F.)..... | 17 |
| 2.9 | Ausschlussgründe (§ 312g Abs. 2 BGB n.F.)..... | 17 |
| 2.9.1 | Vom Kunden individuell ausgewählte oder bestimmte Waren (Ausschlussgrund Nr.1) | 17 |
| 2.9.2 | Versiegelte hygienisch sensible oder gesundheitsrelevante Ware (Ausschlussgrund Nr. 3)..... | 18 |
| 2.9.3 | Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (Ausschlussgrund 4)..... | 19 |
| 2.9.4 | Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke mit schwankenden Preisen und Lieferung frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss (Ausschlussgrund 5) | 19 |
| 2.10 | Wegfall des Rückgaberechts | 19 |
| 2.11 | Versandkosten und Wertersatz bei Ausübung des Widerrufsrechts | 19 |
| 2.11.1 | Hinsendekosten (§ 357 Abs. 2 BGB n.F.)..... | 19 |
| 2.11.2 | Rücksendekosten: Grundsätzlich bezahlt der Verbraucher die Rücksendung (§ 357 Abs. 6 BGB n.F.)..... | 20 |
| 2.11.3 | Frist für Rückgewährung von Leistungen (§ 357 Abs. 1 BGB n.F.)..... | 21 |
| 2.11.4 | Zurückbehaltungsrecht für Händler: Rückzahlung erst nach erfolgter Rücksendung (§ 357 Abs. 4 BGB n.F.)..... | 21 |
| 2.11.5 | Rückerstattung: Grundsätzlich muss die Rückzahlung über dasselbe Zahlungsverfahren erfolgen, über das der Verbraucher bezahlt hat (§ 357 Abs. 3 BGB n.F.)..... | 22 |
| 2.11.6 | Wertersatz: Wertersatz nur noch für Wertverlust durch Behandlung, die über die übliche Prüfung hinausgeht (§ 357 Abs. 7 Nr. 1 BGB n.F.)..... | 22 |
| 2.12 | Das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung im Fernabsatz..... | 23 |
| 2.13 | Das gesetzliche Widerrufsformular | 25 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3 | Weitere Änderungen durch die Verbraucherrechte-Richtlinie | 26 |
| 3.1 | Erweiterung des Begriffs „Verbraucher“: Die Unterscheidung zwischen Verbraucher und gewerblichem Kunden wird schwieriger (§ 13 BGB n.F.)..... | 26 |
| 3.2 | Zusatzleistungen: Verbot der Voreinstellung von zusätzlichen Zahlungspflichten (§ 312a Abs. 3 BGB n.F.) | 26 |
| 3.3 | Unzulässigkeit der Ersatzlieferung | 27 |
| 3.4 | Kosten bei Zahlungsmitteln: Einschränkung der Zusatzkosten für Zahlungsmittel (§ 312a Abs. 4 BGB n.F.)..... | 27 |
| 3.5 | Zusatzkosten für Kommunikation: Kommunikation im Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen darf keine Zusatzkosten verursachen (§ 312a Abs. 5 BGB n.F.)..... | 27 |
| 3.5.1 | Einschränkung für die Verwendung kostenpflichtige Nummern gilt nur gegenüber bestehenden Kunden | 27 |
| 3.5.2 | Verwendung kostenpflichtiger Rufnummern ist mit Einschränkungen weiterhin möglich..... | 28 |
| 3.5.3 | Shopbetreiber müssen Kunden von (Noch-)Nichtkunden vor dem Entstehen von Kosten trennen..... | 28 |
| 3.5.4 | Ergebnis: Für Rückfragen zu bestehenden Verträgen sind kostenlose oder kostenpflichtige Rufnummern ohne Ausschüttung an den Shopbetreiber zulässig | 29 |
| 3.6 | Bestätigung über Vertragsschluss: Verträge müssen vollumfänglich bestätigt werden (§ 312f Abs. 2 BGB n.F.)..... | 29 |
| 3.7 | Angabe der Lieferbeschränkungen: Lieferbeschränkungen sind bereits bei Beginn des Bestellvorgangs anzuzeigen (§ 312 j Abs. 1 BGB n.F.)..... | 30 |
| 3.8 | Angabe der verfügbaren Zahlungsmittel: Verfügbare Zahlungsmittel sind bereits bei Beginn des Bestellvorgangs zu nennen (§ 312 j Abs. 1 BGB n.F.)..... | 30 |
| 4 | Änderung der Informationspflichten (Artikel 246a §1 EGBGB n.F.) 32 | |
| 4.1 | Telefonnummer (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB n.F.)..... | 32 |
| 4.2 | Liefertermin (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB n.F.)..... | 32 |
| 4.3 | Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechts (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 8 EGBGB n.F.) | 32 |
| 4.4 | Vertragslaufzeit, Kündigungsbedingungen für unbefristete oder sich automatisch verlängernder Verträge (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 11 EGBGB n.F.)..... | 33 |
| 4.5 | Information über Funktionsweise und Anforderungen digitaler Inhalte inklusive Hardware-Aspekte (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 14 und 15 EGBGB n.F.)..... | 33 |
| | Impressum | 34 |



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**





Abkürzungsverzeichnis

| Abkürzung | - | Bedeutung |
|------------------|---|------------------------------|
| VRRL | - | Verbraucherrechte-Richtlinie |
| n.F. | - | Neue Fassung |
| z. B. | - | Zum Beispiel |
| ggf. | - | gegebenenfalls |
| i.V.m. | - | In Verbindung mit |

1 Die Gesetzesänderung: Hintergrund und Geltungsbereich

1.1 Hintergrund

Bis 2011 bestand das europäische Verbraucherrecht aus vier großen Richtlinien, zu den Fernabsatzgeschäften, den Haustürgeschäften, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Verbrauchsgüterkäufen. Diese Richtlinien erlaubten den Mitgliedstaaten, jeweils strengere verbraucherschützende Vorschriften zu erlassen, wovon viele der EU-Länder Gebrauch machten. Daher gab es bald je nach EU-Land stark abweichende Regeln, was das europäische Verbraucherrecht zu einem wahren Flickenteppich und den grenzüberschreitende Verkauf rechtlich sehr kompliziert machte.

Durch die vollharmonisierte Verbraucherrechte-Richtlinie soll nun der grenzüberschreitende Handel gefördert und europaweit einheitliche Regeln im Verbraucherschutz geschaffen werden. Mit wenigen Ausnahmen in der Richtlinie dürfen in den Mitgliedstaaten keine abweichende Regelungen mehr geschaffen werden – auch nicht strengere als in der Richtlinie.

Die Verbraucherrechterichtlinie wurde am 10. Oktober 2011 verabschiedet. Sie betrifft vor allem die Fernabsatzgeschäfte und Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden (ehemals Haustürgeschäfte), trifft aber auch einzelne Regelungen für den stationären Handel. Die deutsche Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wurde am 13.06.2013 vom Deutschen Bundestag verabschiedet und tritt nach den Vorgaben der Richtlinie fristgemäß am 13.06.2014 in Kraft.

1.2 Der Geltungsbereich des neuen Verbraucherrechts

1.2.1 Die Neuregelung gilt für alle Shops, in denen Bestellungen von Verbrauchern möglich sind

Die Neuregelung gilt für alle Verträge mit Verbrauchern. Diese Orientierungshilfe geht allerdings nur auf die Änderungen für den typischen B2C-Online-Shop ein.

Für B2B-Online-Shops ändert sich inhaltlich nichts, obwohl diese nur dann nicht von der Gesetzesänderung betroffen sind, wenn Bestellungen von Verbrauchern technisch organisatorisch sicher ausgeschlossen werden. Lässt ein B2B-Shop zu, dass auch Verbraucher bestellen können, muss auch er die durch die VRRL erforderlichen Änderungen umsetzen.

Jeder Händler, der primär gewerbliche Kunden adressiert, sollte dies zum Anlass nehmen, seinen Shop unter diesem Gesichtspunkt zu überprüfen, um ggf. wirksam Maßnahmen zur Vermeidung von Verbraucherbestellungen zu ergreifen. Wichtig: eine bloße Information ist nicht ausreichend. Es geht um den technisch organisatorischen Ausschluss z.B. durch eine Registrierungspflicht, Nachweispflicht der Gewerbetätigkeit oder ähnliches.

1.2.2 Betroffen sind Anbieter von Waren und Dienstleistungen

Die Gesetzesänderung betrifft nicht nur Verträge über Warenlieferungen sondern auch solche über die Erbringung von Dienstleistungen.

1.3 Wann tritt Änderung in Kraft?

Die Änderung tritt am 13. Juni 2014 um 0:00 Uhr in Kraft. Zu diesem Zeitpunkt müssen alle Onlineshops auf das neue Recht umgestellt sein.

1.4 Was ist am Stichtag zu beachten? Verträge, die vorher geschlossen wurden

Nach dem Wortlaut des deutschen Gesetzes tritt dieses am 13.06.2014 in Kraft. Für Verbraucherverträge, die vor diesem Datum geschlossen wurden, gilt das jeweils bis zum 13.06.2014 geltende Recht.

Für den Lauf der Widerrufsfrist gilt allerdings eine Sonderregelung: Wurde ein Verbraucher in einem Vertrag, der vor dem 13.06.2014 geschlossen wurde, nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt, so erlischt das Widerrufsrecht bei der Lieferung von Waren zwölf Monate und 14 Tage nach Eingang der Waren beim Empfänger, aber nicht vor Ablauf des 27.06.2015.

Wurde ein Abonnement vereinbart (wiederkehrende Lieferung gleichartiger Waren), so beginnt die Widerrufsfrist zwölf Monate und 14 Tage nach Eingang der ersten Teillieferung, jedoch nicht vor Ablauf des 27.06.2015.

Bei Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht generell mit Ablauf des 27.06.2015.

1.5 Der Gesetzestext im Bundesgesetzblatt

Den vollständigen Wortlaut der Gesetzesänderungen finden Sie im [Bundesgesetzblatt](#)

1.6 Beispielhafte Widerrufsbelehrungen und das Widerrufsformular

Als Ergänzung zu dieser Orientierungshilfe finden Sie beispielhafte Musterbelehrungen und das neue Widerrufsformular in einem von EHI und bevh separat bereitgestellten Dokument. Es ist gemeinsam mit dieser Orientierungshilfe im Download-Paket enthalten.

1.7 Wichtiger Hinweis: Kein Ersatz für Rechtsberatung

Diese allgemeine Orientierungshilfe ist kein Ersatz für die individuelle Rechtsberatung. Der Online-Anbieter ist selbst dafür verantwortlich, individuellen kundigen Rechtsrat einzuholen, um zu gewährleisten, dass das Vorgehen im Online-Shop den gesetzlichen Anforderungen entspricht.

2 Änderung des Widerrufsrechts

2.1 Erklärung des Widerrufs:

Widerruf muss ausdrücklich erklärt werden (§ 355 Abs. 1 S. 2 und 3 BGB n.F.)

Ausdrückliche Erklärung

Nach der neuen Rechtslage reicht es zur Ausübung des Widerrufsrechts nicht mehr aus, dass der Verbraucher die Ware z. B. kommentarlos zurückschickt oder von vornherein deren Annahme verweigert. Vielmehr muss der Verbraucher in Zukunft den Widerruf ausdrücklich erklären.

Zwei Wege für die Erklärung des Widerrufs

Für die eindeutige Erklärung bieten sich dem Verbraucher zwei unterschiedliche Wege an. Er kann den Widerruf erklären

- durch Ausfüllen des gesetzlichen Widerrufsformulars, das ihm der Händler online oder in Textform zur Verfügung stellen muss (s. 2.2)
- oder durch eine formlose – aber eindeutige – Erklärung per Brief, Telefax, E-Mail oder – und das ist neu – auch per Telefon.
 - Da der Widerruf auch per Telefon zulässig ist, könnte der Shopbetreiber für den telefonischen Widerruf eine separate Telefonnummer einrichten, über die eine angemessene Protokollierung erfolgen kann.

Wer seinen Kunden weiter die Möglichkeit anbieten will, durch Rücksendung der Ware den Widerruf zu erklären, kann im Wege der Kulanz auch reine Rücksendungen ohne ausdrückliche Widerrufserklärung als wirksamen Widerruf behandeln. Im Einzelfall sollten Sie aber genau prüfen, ob hier nicht auch eine Rücksendung im Rahmen der Ausübung des Gewährleistungsrechts in Frage kommt und bei Zweifeln den Verbraucher kontaktieren.

Nach der gesetzlichen Regelung ist aber die bloße Rücksendung der Ware zukünftig kein wirksamer Widerruf, so dass der Kunde weiter an den Vertrag gebunden bleibe.

2.2 Pflicht zur Bereitstellung des gesetzlichen Widerrufsformulars (Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 EGBGB n.F.)

Ab Inkrafttreten der Gesetzesänderung sind Händler verpflichtet, dem Verbraucher das neu eingeführte gesetzliche Widerrufsformular (s. Anlage 2) zur Verfügung zu stellen.

Dieses gesetzliche Widerrufsformular kann der Shopbetreiber vorvertraglich entweder nur in Textform oder als echtes Online-Formular zur Verfügung stellen.

Nachvertraglich muss es allerdings dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger, also mindestens in Textform übermittelt werden. Dies kann z.B. durch die Übersendung mit der Ware in Papierform, etwa als Abdruck auf der Rechnung oder auf beigefügtem Papier geschehen. Möglich wäre aber auch die Erklärung in einem elektronischen Dokument, das mit Hilfe eines Programmes lesbar ist, wie z.B. als angehängtes pdf oder als Text in der Bestätigungs-Mail. Dem Kunden können auch echte Datenträger wie z.B. USB-Sticks, CD-ROMS oder sonstige Speichermedien zugesandt werden, auf denen das Formular enthalten ist.

Bietet der Händler das Widerrufsformular online als elektronisch ausfüllbares Formular an, muss der Eingang unverzüglich bestätigt werden

Die Bereitstellung des Formulars kann wie oben beschrieben entweder als Online-Version auf der Website oder entsprechend in der oben beschriebenen Form erfolgen.

Bietet der Händler für die Erklärung des Widerrufs das Online-Widerrufsformular an, steht es dem Verbraucher frei, dies zu verwenden oder einen anderen Weg zu wählen. Nutzt der Kunde aber das bereitgestellte Online-Formular, so muss der Shopbetreiber den Eingang des Widerrufs – unverzüglich – auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen. Eine Eingangsbestätigung per E-Mail reicht aus.

2.3 Dauer der Widerrufsfrist (§§ 355, 356 BGB n.F.)

2.3.1 Neuer Standard: 14 Tage (§ 355 Abs. 2 BGB n.F.)

Die Umsetzung der VRRRL führt zur EU-weiten Vereinheitlichung der Widerrufsbelehrung und somit auch der Widerrufsfrist; sie beträgt nun einheitlich 14 Tage. Je nach konkreter Bestell- bzw. Liefersituation ist ein unterschiedlicher Fristbeginn zu ermitteln. Neu ist, dass die Widerrufsbelehrung nach dem europäischen Muster auf diese genauen Lieferumstände und auf die Verteilung der Rücksendekosten angepasst werden muss. Was das im Einzelnen bedeutet, wird in Abschnitt 2.4 erklärt.

Wie die gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung vor diesem Hintergrund in der Praxis verwendet werden kann lesen Sie in Abschnitt 2.5.1.

2.3.2 Keine Verlängerung wegen verspäteter Belehrung

Nach bisheriger Rechtslage verlängerte sich die Widerrufsfrist automatisch auf 30 Tage, wenn die Belehrung des Verbrauchers erst nachvertraglich erfolgte.

Dies entfällt zukünftig. Anwendung findet ausschließlich die Widerrufsfrist von 14 Tagen.

Der Shopbetreiber kann aber freiwillig eine längere Widerrufsfrist vereinbaren oder neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht ein vertragliches Rückgaberecht von längerer Dauer anbieten.

2.3.3 Verlängerung auf maximal 14 Tage plus 12 Monate (§ 356 Abs. 3 BGB n.F.)

Auch die Verlängerung der Widerrufsfrist bei fehlerhafter oder unterbliebener Belehrung wird vereinheitlicht und zeitlich beschränkt: Die Frist kann sich um bis zu 12 Monaten verlängern. Die maximale Laufzeit der Widerrufsfrist beträgt damit 14 Tage plus 12 Monate.

Für Online- und Versandhändler bedeutet dies eine deutliche Verbesserung, da bisher bei fehlender oder nicht korrekter Belehrung dem Käufer ein zeitlich unbegrenztes Widerrufsrecht zustand. So konnte oft noch nach Jahren ein Vertrag widerrufen werden.

Die Verlängerung greift, wenn über das Widerrufsrecht nicht oder nicht korrekt informiert wurde

Im Einzelnen bedeutet das: Der Händler muss, um die Verlängerung zu vermeiden, den Verbraucher gem. Artikel 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nummer 1 EGBGB über diese Einzelheiten des Widerrufsrechts informieren:

- die Bedingungen,
- die Fristen

- und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Abs. 1 BGB n.F.
- sowie das gesetzliche Musterwiderrufsformular

Dies kann der Händler tun, indem er das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung aus Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 S. 2 EGBGB n.F. korrekt ausfüllt und dem Verbraucher in Textform (mindestens E-Mail) übermittelt.

2.4 Fristbeginn (§ 356 Abs. 2 und 3 BGB n.F.)

Je nach Art des Vertrages und nach Bestell- bzw. Liefersituation wird der Beginn der Widerrufsfrist anders gesetzt.

Bei Verträgen über Dienstleistungen, digitale Güter (Downloads) und sonstige nicht körperliche Güter kann der Fristbeginn leicht ermittelt werden.

Handelt es sich jedoch um einen Vertrag über Waren, so differenziert das Gesetz verschiedene Fälle.

2.4.1 Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen und unkörperlichen Gütern

Im Gegensatz zum Fristbeginn bei physischen Waren ist der Fristbeginn bei anderen Gütergattungen einfach gehalten. Sie beginnt am Tag des Vertragsabschlusses.

Der Gesetzgeber hat dies für die folgenden Fälle bestimmt:

- Dienstleistungsverträge
- Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn diese nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden,
- Verträge über die Lieferung von Fernwärme
- Verträge über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden (Downloads)

2.4.2 Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Lieferung von physischen Waren

Die Widerrufsbelehrung ist hier mit einem entsprechenden Textbaustein an die jeweilige Liefersituation anzupassen. Zu unterscheiden sind dabei folgende Fälle:

- sämtliche Waren einer Bestellung werden gemeinsam geliefert
- die Waren einer einheitlichen Bestellung werden getrennt geliefert
- eine Ware wird in mehreren Teilen geliefert
- der Vertrag wurde über ein Abonnement von Waren abgeschlossen.

Für den Händler ergeben deshalb sich zwei elementare Herausforderungen:

Ermittlung des individuellen Fristbeginns je nach Bestell- bzw. Liefersituation

Bereits vor Abgabe der Bestellung durch den Verbraucher muss der richtige Fristbeginn anhand von zwei Faktoren ermittelt werden:

- die Zusammensetzung der Bestellung: Bestellt der Kunde
 - einen Artikel
 - mehrere Artikel

- Liegt bei der Bestellung mehrerer Artikel ein innerer Zusammenhang zwischen den Artikeln vor? (Stichwort „Einheitliche Bestellung“)
- die Art der Lieferung
 - Wird die Zusendung der Bestellung erfolgen
 - zusammen in einer Lieferung
 - getrennt in mehreren Teilsendungen

Diese Punkte müssen also automatisch schon unmittelbar vor dem finalen Klick des Verbrauchers abgeprüft werden. Wie die gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung vor diesem Hintergrund in der Praxis verwendet werden kann lesen Sie in Abschnitt 2.5.1.

Wann liegt eine einheitliche Bestellung vor?

– § 356 Abs. 2 Nr. 1 b) BGB n.F. –

Problem: Werden Waren aus einer einheitlichen Bestellung getrennt geliefert, kann dies den Beginn Widerrufsfrist signifikant verzögern

Gemäß § 356 Abs. 2 Nr. 1 b BGB n.F. beginnt die Widerrufsfrist bei einem Vertrag, „bei dem der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die Waren getrennt geliefert werden, sobald der Verbraucher [...] die letzte Ware erhalten hat“

Diese Vorschrift kann weitreichende Konsequenzen haben. Ein Beispiel:

Der Verbraucher bestellt in einer Bestellung eine Couch und einen Pullover. Der Pullover wird nach 3 Tagen geliefert, die Couch erst 6 Wochen nach der Bestellung. Betrachtet man seinen Kauf als einheitliche Bestellung im Sinne des Gesetzes, so würde die Widerrufsfrist für beide Artikel erst mit Erhalt der Couch beginnen. Der Pullover wäre also rund 6 Wochen im Besitz des Verbrauchers. Nach Erhalt der Couch hätte der Besteller weitere 14 Tage Zeit, um zu entscheiden, ob er den Pullover behalten möchte.

In der Praxis liegt darin ein erhebliches Missbrauchsrisiko: Wer eine Ware längere Zeit kostenfrei besitzen will, könnte seinem Warenkorb problemlos einen Artikel mit langer Lieferzeit hinzufügen. Im Ergebnis würden Shopbetreiber die Ware faktisch kostenlos verleihen.

Es kommt also darauf an, was unter einer einheitlichen Bestellung zu verstehen ist. Denn sofern kein erkennbarer Zusammenhang zwischen den verschiedenen Waren besteht, liegt nicht ein Kaufvertrag über eine einheitliche Bestellung mehrerer Waren vor, sondern einzelne Kaufverträge, die zufällig über denselben Warenkorb geschlossen wurden. In diesem Fall kann der Beginn der Widerrufsfrist für jeden Kaufvertrag getrennt angegeben werden.

Erkennbarer innerer Zusammenhang als Merkmal der „einheitlichen Bestellung“

Der bevh hat im Gesetzgebungsverfahren auf diese Problematik hingewiesen. Daraufhin wurde in der Gesetzesbegründung (Bundestags-Drucksache 17/12637, S. 61) ein Hinweis aufgenommen, dass ein innerer Zusammenhang zwischen den mit einem Warenkorb bestellten Waren erkennbar sein muss, damit eine einheitliche Bestellung vorliegt.

Für die Praxis bedeutet dies:

In welchen Fällen ein solcher innerer Zusammenhang vorliegt und für den Shopbetreiber erkennbar sein kann bzw. welche Maßstäbe dafür gelten sollen, muss am jeweiligen Einzelfall beurteilt werden. Als Kriterium kann z.B. herangezogen werden, ob die

bestellten Artikel funktional zusammengehören. Endgültige Klarheit wird hier aber nur die Rechtsprechung bringen.

2.4.3 Wann beginnt die Widerrufsfrist je nach Situation konkret?

Eine detaillierte Übersicht über die unterschiedlichen Zeitpunkte für den Fristbeginn finden Sie in der Tabelle unter 0.

2.4.4 Konflikt, wenn mehrere Bedingungen gleichzeitig erfüllt sind

Bei komplexeren Bestellungen, die mehrere Artikel enthalten, wird eine korrekte Information über den Beginn der Widerrufsfrist erschwert, z.B. bei:

- einer Bestellung
- mit mehreren Waren
- zwischen denen kein innerer Zusammenhang besteht,
- und die getrennt voneinander geliefert werden

ist die Widerrufsfrist für die Waren getrennt zu ermitteln und anzugeben.

2.5 Anforderungen an die Widerrufsbelehrung (Art. 246a §1 Abs. 2 EGBGB n.F. i.V.m. § 312g und § 355 Abs. 1 BGB n.F.)

Der Shopbetreiber muss den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 EGBGB n.F. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts, sowie das gesetzliche Musterwiderrufsformular informieren. Hierfür bietet das neue Verbraucherrecht eine gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung an, die auf einem europäischen Muster beruht.

2.5.1 Anwendung der gesetzlichen Musterwiderrufsbelehrung in der Praxis

Die Verwendung der Musterwiderrufsbelehrung ist nicht zwingend. Sie hat aber den Vorteil der sogenannten Gesetzlichkeitsfiktion, die einen Unternehmer schützt, der das gesetzliche Muster korrekt anwendet: Falls das gesetzliche Muster einen Fehler enthalten sollte, so gilt die nach dem Muster erstellte Widerrufsbelehrung als rechtskonform. Daher sollte der Shopbetreiber versuchen, sich so eng wie möglich am gesetzlichen Muster (siehe dazu auch 2.5.4) zu orientieren.

Das gesetzliche Muster muss unter Verwendung der Gestaltungshinweise [1] bis [6] an die jeweiligen Umstände der Bestellung angepasst werden. Schwierigkeiten bereitet dabei der Gestaltungshinweis [1], über den eine Aussage zum Beginn der Widerrufsfrist anhand der Lieferumstände getroffen werden muss. Werden mehrere Artikel ohne erkennbaren Zusammenhang gemeinsam bestellt, können aber nur nacheinander geliefert werden oder werden in einem Kaufvorgang einzelne Artikel mit der Bestellung eines Abonnements verbunden, so wären eigentlich mehrere Textbausteine für die Belehrung anwendbar. Nach dem Wortlaut des Musters darf jedoch nur einer der Textbausteine verwendet werden.

Daher müsste sich der Shopbetreiber – nach aktuellem Kenntnisstand – mangels zulässiger Alternativen für eine der beiden genannten und vom Gesetzgeber nicht vorgesehenen Denkrichtungen entscheiden: Entweder er wählt die Kombination mehrerer Textbausteine oder er verwendet den Textbaustein, dessen Inhalt die individuelle Situation am ehesten abbilden kann.

Die Europäische Kommission hat eine Auslegungshilfe zur Verbraucherrechterichtlinie angekündigt, die in diesem Punkt eine Klarstellung bieten könnte. Der bevh hat die



Europäische Kommission und das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz bereits auf diese Anwendungsprobleme aufmerksam gemacht und um Klärung gebeten.

Bei Unsicherheiten bezüglich der Anwendung der Musterwiderrufsbelehrung sollte der Shopbetreiber sich rechtlich beraten lassen.

2.5.2 Form der Belehrung

Für die Belehrung des Verbrauchers über das Widerrufsrecht vor Vertragsschluss gibt es keine formellen Vorgaben. Sie muss nur in klarer und verständlicher Form (Art. 246a § 4 I EGBGB n.F.) und mediengerecht (Art. 246a § 4 III EGBGB n.F.) erfolgen.

Innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens aber bei Lieferung muss die Widerrufsbelehrung dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger (§ 312f II BGB n.F.), also mindestens in Textform zur Verfügung gestellt werden. Dies kann z.B. mit der Bestätigungs-Mail geschehen oder der Ware in Papierform beigefügt werden. Die Belehrung muss für den Verbraucher lesbar sein und mediengerecht. Außerdem muss der Erklärende genannt werden (Art. 246a § 4 III EGBGB n.F.).

2.5.3 Beginn der Widerrufsfrist bei Verträgen über die Lieferung von Waren - Schematische Darstellung -

| Bestellsituation: Der Verbraucher ... | Liefersituation Die Lieferung erfolgt | Beispiel | Konfiguration der Widerrufsbelehrung Gestaltungshinweis | Beginn der Widerrufsfrist Die Widerrufsfrist beginnt |
|--|--|--|---|--|
| bestellt einen Artikel | in 1 Lieferung | <i>Verbraucher bestellt eine Jacke</i> | 1. b) | am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter (nicht der Beförderer) |
| bestellt mehrere Artikel in einer einheitlichen Bestellung | ZUSAMMEN in 1 Lieferung | <i>Verbraucher bestellt in 1 Warenkorb ein Kinderbett mit Matratze und Lattenrost. Alle 3 Artikel werden zusammen in 1 Paket geliefert.</i> | 1. b) | die Waren in Besitz genommen hat |
| | GETRENNT in mehreren Teillieferungen | <i>Verbraucher bestellt in 1 Warenkorb ein Kinderbett mit passender Matratze und Lattenrost. Matratze und Lattenrost werden sofort geliefert, das Kinderbett erst nach 4 Wochen.</i> | 1. c) | am Tag an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter (nicht der Beförderer) die letzte Ware in Besitz genommen hat |
| schließt einen Vertrag über die Lieferung einer Ware in mehreren Teillieferungen oder Stücken | in mehreren Teillieferungen oder Stücken | <i>Beispiel Wie Beispiele 2 und 3, nur werden Kinderbett, Matratze und Lattenrost im Paket verkauft, können aber nur nacheinander geliefert werden.</i> | 1. d) | am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter (nicht der Beförderer) die letzte Teillieferung oder das letzte Stück in Besitz genommen hat. |

2.5.4 Beispielhafte Widerrufsbelehrungen

Als Ergänzung zu dieser Orientierungshilfe finden Sie beispielhafte Musterbelehrungen und das neue Widerrufsformular in einem von EHI und bevh separat bereitgestellten Dokument. Es ist gemeinsam mit dieser Orientierungshilfe im Download-Paket enthalten.

2.6 Erlöschen des Widerrufsrechts (§ 356 Abs. 4 und 5 BGB n.F.)

Anders als bei physischen Waren kann das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen und digitalen Gütern, die als Download angeboten werden, bereits früher erlöschen. Dafür müssen die nachfolgend geschilderten Voraussetzungen erfüllt sein.

2.6.1 Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen

Bei Dienstleistungen kann abweichend das Widerrufsrecht auch schon früher, nämlich bei vollständiger Vertragserfüllung erlöschen, wenn die folgenden vier Bedingungen kumulativ erfüllt sind:

Der Verbraucher hat ZUERST

- bestätigt, dass ihm bekannt ist, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verliert
- gleichzeitig ausdrücklich zugestimmt, dass der Shopbetreiber mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

Der Shopbetreiber hat

- erst nach der o.g. Bestätigung und Zustimmung des Verbrauchers mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen
- die Dienstleistung vollständig erbracht.

2.6.2 Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Gütern ohne körperlichen Datenträger

Gemeint sind damit Downloads, also digitale Inhalte (Musik, Programme, Bilder usw.) die nicht auf z. B. CDs, DVD's, USB-Sticks oder anders gearteten Trägermedien geliefert werden.

Bei Downloads kann das Widerrufsrecht auch schon bei Beginn der Ausführung erlöschen, wenn die folgenden drei Voraussetzungen kumulativ erfüllt sind:

Der Verbraucher hat ZUERST (bevor der Download startet)

- bestätigt, dass ihm bekannt ist, dass er sein Widerrufsrecht durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Downloads verliert.
- ausdrücklich zugestimmt, dass der Anbieter mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.

Der Shopbetreiber

hat mit der Ausführung des Downloads erst nach der o.g. Bestätigung und Zustimmung des Verbrauchers begonnen.

2.7 Information über Nichtbestehen oder vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Zukünftig muss der Shopbetreiber den Verbraucher auch darüber informieren, in welchen Fällen ihm kein Widerrufsrecht zusteht und wann dieses vorzeitig erlöschen kann.

2.7.1 Nichtbestehen des Widerrufsrecht (Art. 246a §1 Abs. 3 Nr. 1 EGBGB n.F.)

Steht dem Verbraucher aufgrund der Ausnahmetatbestände kein Widerrufsrecht zu, so muss der Shopbetreiber auch darüber informieren.

Um Fehler zu vermeiden, sollte hierbei möglichst die gesetzliche Formulierung der Ausnahmetatbestände aufgegriffen werden. Die Ausnahmen dürfen nicht in der Widerrufsbelehrung untergebracht werden, sollten jedoch möglichst in engem räumlichem Zusammenhang damit aufgeführt werden.

2.7.2 Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts (Art. 246a §1 Abs. 3 Nr. 2 EGBGB n.F.)

Ebenso muss der Verbraucher informiert werden, wenn in bestimmten Fällen sein zuvor bestehendes Widerrufsrecht vorzeitig erlischt und unter welchen Umständen dies geschieht.

2.8 Anwendung auch bei Auktionen (§ 312g Abs. 2 Nr. 10 BGB n.F.)

Der neue Wortlaut dieses Ausnahmetatbestands stellt auch sprachlich klar, dass auch für Online-Auktionen das gesetzliche Widerrufsrecht gilt.

Bereits heute wird die Ausnahme des § 312d Abs. 4 Nr. 5 BGB nicht auf Onlineauktionen angewendet, da diese keine Versteigerung im Sinne des § 156 BGB sind.

2.9 Ausschlussgründe (§ 312g Abs. 2 BGB n.F.)

Durch die Gesetzesänderung werden die bestehenden Ausschlussgründe an mehreren Stellen geändert. Teilweise handelt es sich nur um formale Änderungen, teilweise ergeben sich aber auch Neuerungen bzw. neue Ausschlussstatbestände.

Wir gehen nachfolgend nur auf die inhaltlichen Neuerungen ein. Die vollständige Neufassung der Ausschlussstatbestände finden Sie in § 312g Abs. 2 BGB n.F.

2.9.1 Vom Kunden individuell ausgewählte oder bestimmte Waren (Ausschlussgrund Nr.1)

Hier ergeben sich wichtige Änderungen gegenüber der bisherigen Regelung zu „nach Kundenspezifikation angefertigten“ Waren.

Nach dem Wortlaut der Neuregelung: Das Widerrufsrecht besteht nicht für ...

Verträge zur Lieferung von Waren, die

nicht vorgefertigt sind
UND

für deren Herstellung

eine individuelle Auswahl

ODER

Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist

Bisher konnten in diesem Kontext nur Waren ausgeschlossen werden, „die nach Kundenspezifikation angefertigt werden“. Durch die Neuausrichtung an der individuellen Auswahl oder Bestimmung des Verbrauchers könnte u. U. auch der Ausschluss von z.B. built-to-order PCs oder Notebooks in Betracht kommen. Hierzu empfiehlt es sich, die Rechtsprechung der deutschen Gerichte und des Europäischen Gerichtshofs zu beobachten.

2.9.2 Versiegelte hygienisch sensible oder gesundheitsrelevante Ware (Ausschlussgrund Nr. 3)

Für die o.g. Waren hat der Gesetzgeber einen eigenen Ausschluss gestaltet. Bislang konnten derartige Artikel, sofern möglich, über die Regelung „nicht für die Rückgabe geeignet“ vom Widerrufsrecht ausgeschlossen werden.

Das Widerrufsrecht besteht nach dem neuen Ausschlussgrund Nr. 3 nicht für die Lieferung

- versiegelter Waren,
- die aus Gründen des Gesundheitsschutzes
ODER
der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind,
- WENN** ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,

Damit definiert der Gesetzgeber drei Voraussetzungen die gleichzeitig erfüllt sein müssen, damit der Ausschluss zulässig ist.

Zumindest zwei wesentliche Fragen stellen mangels genauerer Ausführungen für den Shopbetreiber eine größere Herausforderung dar.

Frage 1: Welche Waren können aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene möglicherweise nicht zur Rückgabe geeignet sein?

Es existiert keine rechtliche Definition der genannten Warenkategorien. Ein Orientierungshilfe für die Beurteilung des Aspekts „Hygiene“ können beispielsweise die folgenden Fragen sein:

- Kommt das Produkt intensiv mit dem Körper in Kontakt?
- Führt eine Öffnung bzw. Verwendung des Produkts dazu, dass dieses unter hygienischen oder gesundheitlichen Aspekten nicht mehr verwendet oder weitergegeben werden kann?

Frage 2: Welche Anforderungen muss eine Versiegelung erfüllen?

Zum Begriff der Versiegelung im bisherigen Recht ist 2010 ein Urteil des OLG Hamm ergangen, wonach eine Cellophanhülle, die die Ware z. B. auch vor Verschmutzung, Verkratzen oder anderen Umwelteinflüssen schützt, nicht einer Versiegelung entspreche, da für den Verbraucher nicht erkennbar sei, dass es sich um eine Versiegelung handle. Hier fehle es der Verpackung an einer Prüf- und Besinnungsfunktion mangels einer weiteren Warnung.

Bei diesem Urteil handelt es sich jedoch um eine Einzelentscheidung. Diese ist einerseits stark umstritten und bezieht sich andererseits nicht auf das neue Verbraucherrecht. Daher ist zweifelhaft, ob sie in diesem Fall entsprechend anzuwenden wäre.

Möchte ein Shopbetreiber sich gegen eine solche Rechtsprechung absichern, so dürfte es jedenfalls nicht schaden, Versiegelungen von hygienisch sensibler oder gesundheitsrelevanter Ware als solche zu kennzeichnen.

2.9.3 Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (Ausschlussgrund 4)

Dies betrifft beispielsweise den klassischen Fall der Lieferung von Erdöl. Wird dies in den Tank des Verbrauchers eingefüllt, wird es unweigerlich mit der Restmenge des noch im Tank befindlichen Öls vermischt. Für diese und ähnliche Fälle sieht der Gesetzgeber den Ausschluss des Widerrufsrechts vor.

2.9.4 Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke mit schwankenden Preisen und Lieferung frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss (Ausschlussgrund 5)

Hierunter fallen etwa Verträge über die Lieferung von Wein, bei dem die Lieferung erst lange nach dem Abschluss eines Kaufvertrags spekulativer Art erfolgen soll („vin en primeur“).

Im Gesetzestext wird der Ausschluss definiert für

„Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat“

2.10 Wegfall des Rückgaberechts

Das bisherige Rückgaberecht wird mit dem neuen Fernabsatzrecht aufgehoben. Alle Shopbetreiber, die derzeit noch ein Rückgaberecht verwenden, müssen dies auf das gesetzliche Widerrufsrecht umstellen.

Der Verbraucher kann sich daher zukünftig nur durch die Rücksendung der Ware nicht mehr vom Vertrag lösen, sondern muss ausdrücklich den Widerruf erklären. Die Widerrufserklärung ist formfrei, d.h. er kann z.B. telefonisch widerrufen. Bei Zweifeln trägt der Verbraucher jedoch die Beweislast, dass er wirksam widerrufen hat.

Bei einer reinen Rücksendung der Ware oder einer Annahmeverweigerung durch den Verbraucher hat nach dem neuen Recht der Vertrag weiterhin Bestand, wenn der Verbraucher keinen ausdrücklichen Widerruf erklärt hat. Unternehmer sollten sich daher bereits jetzt überlegen, wie sie im Rahmen des Kundenservice derartige Fälle zukünftig behandeln wollen.

Denkbar ist, dem Verbraucher ergänzend ein vertragliches Rückgaberecht anzubieten, das neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht besteht.

2.11 Versandkosten und Wertersatz bei Ausübung des Widerrufsrechts

2.11.1 Hinsendekosten (§ 357 Abs. 2 BGB n.F.)

Der Händler trägt die Kosten der Hinsendung

Die bisherige Rechtslage bleibt bestehen. Im Gesetz ist nun aber ausdrücklich geregelt, dass der Händler im Widerrufsfall die Kosten der Hinsendung erstatten muss.

Die Regelung erfasst nur die Kosten der Standardversandart

Unter diese Vorschrift fallen jedoch nur die Kosten der üblichen Standardversandart. Hat sich der Kunde bei seiner Bestellung für eine davon abweichende und teurere Versandart entschieden (z.B. Expressversand, Nachnahme), hat er bezüglich der Mehr-

kosten, die über die Kosten des Standardversands hinausgehen, keinen Erstattungsanspruch.

2.11.2 Rücksendekosten: Grundsätzlich bezahlt der Verbraucher die Rücksendung (§ 357 Abs. 6 BGB n.F.)

Dem Verbraucher können die unmittelbaren Kosten der Rücksendung auferlegt werden

Die Kosten der Rücksendung kann der Händler durch die Gesetzesnovelle nun ganz unabhängig vom Wert der bestellten Ware auf den Verbraucher abwälzen.

Voraussetzung (I) für die Abwälzung der Rücksendekosten bei paketfähiger Ware auf den Verbraucher: vorvertraglicher Hinweis

Damit dem Verbraucher die Tragung der Rücksendekosten auferlegt werden kann, muss der Händler den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung, also vor Vertragsschluss, darüber informieren, dass er im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat.

Voraussetzung (II) für die Abwälzung der Rücksendekosten bei nicht paketversandfähiger Ware auf den Verbraucher: Angabe Höhe der Rücksendekosten, falls nicht möglich, Schätzung

Anders als heute ist der Händler nicht mehr verpflichtet, nicht paketversandfähige Ware im Fall des Widerrufs beim Kunden abzuholen. Grundsätzlich muss der Verbraucher auch solche Ware nun selbst zurückschicken, es sei denn, der Shopbetreiber hat über diese Regelung nicht rechtzeitig informiert oder er übernimmt freiwillig die Abholung auf eigene Kosten.

Soll der Kunde auch bei nicht paketversandfähiger Ware die Kosten der Rücksendung tragen, verlangt die gesetzliche Neuregelung – in der Widerrufsbelehrung – vorvertraglich

- den Hinweis auf die Pflicht zur Übernahme der Rücksendekosten und
- die Benennung der konkreten Kosten der Rücksendung.

Diese zweite Verpflichtung stellt den Händler vor Herausforderungen, denn er weiß regelmäßig nicht, welchen Logistikdienstleister der Verbraucher zu welchen Konditionen für die Retoure der Ware einschalten wird.

Die Gesetzesbegründung zum Regierungsentwurf des Gesetzes enthält dazu zwei Lösungsansätze:

Fall 1: Die Rücksendekosten lassen sich zumindest beispielhaft bestimmen

Der Unternehmer kann seine Pflicht zur Nennung der Rücksendekosten (bei nicht paketversandfähiger Ware) dadurch erfüllen, dass er

- z.B. einen Beförderer benennt (beispielsweise den, den er mit der Warenlieferung beauftragt hat)
- einen beispielhaften Preis (des o.g. Beförderers) für die Rücksendung der Waren angibt.

Fall 2: Die Kosten der Rücksendung können vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden

Dies kann zutreffen, wenn der Unternehmer nicht anbietet, die Rücksendung der Waren selbst zu organisieren. Der Unternehmer kann seine Pflicht zur Nennung der Rücksendekosten (bei nicht paketversandfähiger Ware) dann dadurch erfüllen, dass er erklärt,

- dass Kosten zu entrichten sind und
- dass diese Kosten hoch sein können,
 - einschließlich einer vernünftigen Schätzung der Höchstkosten (Orientierung z.B. an den Kosten der Lieferung an den Verbraucher)

Konsequenz: Anpassung der Widerrufsbelehrung

Ebenso wie beim individuellen Fristbeginn in Abhängigkeit von der Bestellsituation erfordert auch die hier dargestellte Angabe der konkreten Rücksendekosten eine Anpassung der Widerrufsbelehrung.

Auch wenn der Shopbetreiber selbst die Kosten der Rücksendung oder gar die Abholung der Ware übernimmt, muss die Widerrufsbelehrung entsprechend angepasst werden.

2.11.3 Frist für Rückgewährung von Leistungen (§ 357 Abs. 1 BGB n.F.)

Dies ist nun klar geregelt. Galten bisher 30 Tage und auch nur für die Rückzahlung durch den Händler, so gilt nun:

Die empfangenen Leistungen sind spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren. Dies gilt für beide Parteien, den Händler wie auch den Verbraucher.

2.11.4 Zurückbehaltungsrecht für Händler: Rückzahlung erst nach erfolgter Rücksendung (§ 357 Abs. 4 BGB n.F.)

Rückzahlung grundsätzlich nicht vor Erhalt der zurückgesendeten Ware

Abweichend von der o.g. Rückgewährungsfrist schützt die neue Rechtslage den Händler insofern als dass er die Rückzahlung verweigern darf,

- bis er die Waren zurückerhalten hat **oder**
- der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren abgesandt hat.

Ausnahme: der Händler hat die Abholung der Ware angeboten

Hat der Shopbetreiber in seiner Widerrufsbelehrung bzw. seinen AGB festgelegt, dass er die Ware bei Ausübung des Widerrufsrechts beim Verbraucher abholt, gilt die zuvor geschilderte Regel „Rückzahlung erst nach Erhalt der Ware“.

2.11.5 Rückerstattung:
Grundsätzlich muss die Rückzahlung über dasselbe Zahlungsverfahren erfolgen, über das der Verbraucher bezahlt hat (§ 357 Abs. 3 BGB n.F.)

Der Händler muss dasselbe Zahlungsmittel verwenden, mit dem der Kunde bezahlt hat. Von dieser Regelung darf dann ausnahmsweise abgewichen werden, wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind:

- mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart **und**
- für den Verbraucher fallen infolge einer solchen Rückzahlung keine Kosten an.

2.11.6 Wertersatz:
Wertersatz nur noch für Wertverlust durch Behandlung, die über die übliche Prüfung hinausgeht (§ 357 Abs. 7 Nr. 1 BGB n.F.)

Beim Wertersatz stellt die Gesetzesnovelle den Händler tendenziell schlechter als bisher. Nach der bisherigen Rechtslage konnte der Händler vom Verbraucher in zwei Fällen Wertersatz verlangen

- für eine Verschlechterung des Produktes
- für einen aus dem Produkt gezogenen Nutzen

Die Neufassung des BGB durch die Verbraucherrechterichtlinie schafft den zweiten Tatbestand ab. Ab 2014 hat der Verbraucher Wertersatz für einen Wertverlust nur noch zu leisten, wenn „der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war“.

Voraussetzung für die Geltendmachung des Wertersatzes

Damit der Händler einen etwaigen Wertersatz überhaupt geltend machen kann, muss sichergestellt sein, dass die Verbraucher bereits vor Abgabe ihrer Vertragserklärung über die Einzelheiten des Widerrufsrechts unterrichtet werden. Darunter fallen die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Absatz 1 BGB n.F., also die Inhalte der gesetzlichen Widerrufsbelehrung. Ebenso gehört das Muster-Widerrufsformular der Anlage 2 dazu.

2.12 Das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung im Fernabsatz

Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen (Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 2 EGBGB)

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] 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
 - wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und
- c) Fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“
- [6] Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“



2.13 Das gesetzliche Widerrufsformular

(Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und § 2 Absatz 2 Nummer 2 EGBGB)

Muster-Widerrufsformular

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

— An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:

— Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

— Bestellt am (*)/erhalten am (*)

— Name des/der Verbraucher(s)

— Anschrift des/der Verbraucher(s)

— Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

— Datum

(*) Unzutreffendes streichen

Die erste große Änderung, welche mit Inkrafttreten der Verbraucherrechterichtlinie (kurz VRRL) im Bereich des Widerrufsrechts erfolgt, ist das Erfordernis der Erklärung des Widerrufs gegenüber dem Händler.

Die Erklärung des Verbrauchers, zum Widerruf des Vertrages, muss hieraus eindeutig hervorgehen. Ein gezieltes Formerfordernis wird dem Verbraucher dabei nicht auferlegt. Entweder widerruft er mittels beigefügtem Formular, anderweitig schriftlich oder ab sofort auch zulässigerweise telefonisch.

3 Weitere Änderungen durch die Verbraucherrechte-Richtlinie

3.1 Erweiterung des Begriffs „Verbraucher“: Die Unterscheidung zwischen Verbraucher und gewerblichem Kunden wird schwieriger (§ 13 BGB n.F.)

Künftig wird es für Shopbetreiber schwieriger, Verbraucher und gewerbliche Kunden sauber voneinander zu trennen. Dies ist in der Neudefinition des Verbraucherbegriffs begründet. Diese ist nun etwas weiter gefasst:

Die bisherige Definition des Verbrauchers lautete:

„Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.“

In Zukunft definiert §13 BGB n.F. den Verbraucher so:

„Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.“

Die Trennlinie zwischen Verbraucher und Gewerbekunde wird damit verschoben. Auch der gewerbliche Kunde, dessen Einkauf zumindest nicht überwiegend seiner gewerblichen Sphäre zuzurechnen ist, wird als Verbraucher angesehen. Die Neuregelung wird dem Händler diese Unterscheidung also tendenziell schwieriger machen.

3.2 Zusatzleistungen: Verbot der Voreinstellung von zusätzlichen Zahlungspflichten (§ 312a Abs. 3 BGB n.F.)

Der Verbraucher soll davor geschützt werden, Verträge für Waren und Dienstleistungen einzugehen, die er nicht tatsächlich bestellen wollte. Gemeint sind Zusatzleistungen, die dem Verbraucher von der Shopsoftware eigenständig in den Warenkorb gelegt werden. Dieses Vorgehen ist in Zukunft eindeutig unzulässig. Im Warenkorb dürfen nur die Produkte erscheinen, die der Kunde selbst aktiv ausgewählt hat. Unzulässig sind damit auch obligatorisch voraktivierte Checkboxen oder vorausgewählte Optionen für die Buchung von Zusatzleistungen.

Einige Beispiele für Zusatzleistungen, die bisher oft ohne aktive Handlung des Verbrauchers automatisch in den Warenkorb eingefügt wurden:

- Garantieverlängerung für technische Produkte
- Schutzhülle für Handy
- Tasche für die Kamera
- Reinigungsmittel für Schuhe

3.3 Unzulässigkeit der Ersatzlieferung

Nach der Neufassung des § 241a Abs. 3 BGB sind Ersatzlieferungen nicht mehr zulässig, sondern gelten als Lieferung unbestellter Artikel:

„Durch die Lieferung beweglicher Sachen, die nicht auf Grund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden (Waren), oder durch die Erbringung sonstiger Leistungen durch einen Unternehmer an den Verbraucher wird ein Anspruch gegen den Verbraucher nicht begründet, wenn der Verbraucher die Waren oder sonstigen Leistungen nicht bestellt hat.“

Das bedeutet im Klartext: Der Händler hat in diesem Fall keinen Zahlungsanspruch an den Kunden. Darüber hinaus kann der Verbraucher bereits geleistete Zahlungen zurückfordern. Umgekehrt ist er aber nicht verpflichtet, die Ware an den Händler zurückzusenden.

In der Gesetzesbegründung findet sich ein Lösungsansatz, der die Versendung von Ersatzartikeln doch möglich macht, allerdings unter erschwerten Bedingungen:

„Will der Unternehmer dem Verbraucher statt der bestellten eine nach Qualität und Preis gleichwertige Leistung anbieten, sollte er zukünftig vor der Versendung der Ware die Annahmeerklärung des Verbrauchers hierzu einholen. Anderenfalls liegt eine unbestellte Leistung nach § 241a Absatz 1 vor.“

Demzufolge muss der Shopbetreiber, um ein Ersatzprodukt liefern zu dürfen, eine ausdrückliche Erlaubnis des Kunden vor Versendung der Ware einholen. In diesem Fall kommt ein Vertrag über den Ersatzartikel zustande.

3.4 Kosten bei Zahlungsmitteln: Einschränkung der Zusatzkosten für Zahlungsmittel (§ 312a Abs. 4 BGB n.F.)

Grundsätzlich sieht die Gesetzesnovelle vor, dass dem Verbraucher für die Nutzung von Zahlungsmitteln keine Zusatzkosten entstehen dürfen. Dies erscheint zunächst ungünstig, wird jedoch durch eine sinnvolle Ausnahmeregelung relativiert.

Der Händler darf dem Verbraucher Kosten für die Nutzung eines Zahlungsmittels nur noch in zwei Fällen in Rechnung stellen, nämlich, wenn

- als Alternative eine gängige und kostenfreie Zahlungsart angeboten wird und
- das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt (für die Nutzung des Zahlungsmittels) nicht die Kosten übersteigt, die dem Händler selbst durch die Nutzung entstehen.

Hinweis: Spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs sind alle Zahlungsverfahren zu nennen, aus denen der Verbraucher auswählen kann (§ 312j Abs. 1 BGB n.F.).

3.5 Zusatzkosten für Kommunikation: Kommunikation im Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen darf keine Zusatzkosten verursachen (§ 312a Abs. 5 BGB n.F.)

3.5.1 Einschränkung für die Verwendung kostenpflichtige Nummern gilt nur gegenüber bestehenden Kunden

Die Neuregelung stellt auf die telefonische Kommunikation mit Kunden ab, genauer gesagt Anrufe von Verbrauchern zu bereits geschlossenen Verträgen. Laut Gesetzesbegründung soll die Neuregelung erreichen, dass der Kunde den Anruf beim Shopbe-

treiber wegen Fragen oder Erklärungen zu einem geschlossenen Vertrag nicht deshalb vermeiden, weil ihm dadurch zusätzliche Kosten entstehen. Nach dem Wortlaut des Gesetzes soll der Verbraucher nur die Kosten tragen, die für die bloße Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienstleistung anfallen. Das bedeutet auch: Dem Shopbetreiber dürfen keine Erträge aus dem Betrieb der Hotline zufließen.

3.5.2 Verwendung kostenpflichtiger Rufnummern ist mit Einschränkungen weiterhin möglich

Will der Shopbetreiber weiterhin auch für Fragen von Kunden zu bestehenden Verträgen kostenpflichtige Rufnummern verwenden, muss er selbst sicherstellen, dass keine Ausschüttung an ihn erfolgt.

Nach der Gesetzesbegründung gewährleisten dies neben kostenfreien Rufnummern, Ortsnetz- und Mobilfunknummern u.a. Rufnummern für Service-Dienste im Sinne von § 3 Nummer 8b TKG ((0)180er-Rufnummern). Dazu weiter unten mehr. Wie sichergestellt werden soll, dass keine Entgelte an den Shopbetreiber abgeführt werden, wird weder im Gesetz noch in der Gesetzesbegründung erörtert.

Die Verantwortung für die Einhaltung der neuen Vorschriften liegt beim Unternehmer, der seinen Kunden die entsprechenden Rufnummern zur Verfügung stellt, also dem Shopbetreiber.

3.5.3 Shopbetreiber müssen Kunden von (Noch-)Nichtkunden vor dem Entstehen von Kosten trennen

Wichtig: Diese Vorschrift macht die Verwendung von Mehrwertdienste-Rufnummern nicht per se unzulässig sondern beschränkt die Abrechnungspraxis bei bestehenden Vertragsverhältnissen, also Telefonaten mit Kunden über geschlossene Verträge.

Händler, die Mehrwertdienste-Rufnummern in dem beschriebenen Rahmen weiterhin verwenden möchten, stehen vor einer wichtigen Herausforderung. Oftmals wird dem Händler nicht bekannt sein, aus welchem Grund ein Verbraucher anruft. Um sicherzustellen, dass nur telefonische Anfragen von (Noch-)Nicht-Kunden, wie vom Gesetz vorgeschrieben, kostenpflichtig abgewickelt werden, muss vor die Ingangsetzung der kostenpflichtigen Kommunikation ein Filter gesetzt werden, der die beiden relevanten Gruppen zuverlässig voneinander trennt. Das kann z. B. entweder durch eine entsprechende Vorfrage des Service-Mitarbeiters geschehen oder in automatisierten TK-Anlagen durch eine Weiche in Verbindung mit einer automatischen Abfrage vom Band.

Will ein Shopbetreiber künftig auch für Kunden weiterhin kostenpflichtige Rufnummern einsetzen, erfordert dies eine verlässliche Trennung der beiden relevanten Anrufergruppen.

Zu trennen sind Anrufe in

- Kommunikation mit Kunden
- Kommunikation mit (Noch-)NichtKunden

Die folgenden Ausführungen zu den verschärften Anforderungen für kostenpflichtige Kommunikation gelten entsprechend nur gegenüber der ersten Gruppe, also bestehenden Kunden.

3.5.4 Ergebnis: Für Rückfragen zu bestehenden Verträgen sind kostenlose oder kostenpflichtige Rufnummern ohne Ausschüttung an den Shopbetreiber zulässig

Nach der Regierungsbegründung zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie (Bundestags-Drucksache 17/12637, S. 52) sind folgende Rufnummern zulässig:

- „1. entgeltfreie Rufnummern,
2. ortsgebundene Rufnummern,
3. Rufnummern für mobile Dienste (015, 016 oder 017),
4. Rufnummern für Service-Dienste im Sinne von § 3 Nummer 8b TKG, wenn von dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes für das Gespräch kein Entgelt an den Unternehmer abgeführt wird, [das sind die Mehrwertdienste- bzw. 0180-X-Rufnummern]
5. persönliche Rufnummern (0700) und
6. nationale Teilnehmerrufnummern (032).

(...) Weder für den Erhalt einer Auskunft oder eine sonstige Erklärung des Unternehmers mit Bezug zum Inhalt des konkreten Vertragsverhältnisses (Absatz 4) noch für das Warten auf eine Leistung des Unternehmers in einer Warteschleife (Artikel 66g TKG) soll der Anrufende ein Entgelt leisten müssen, das über das Entgelt für die bloße Telekommunikationsdienstleistung hinausgeht.“

Mehrwertdienstenummern sind unter diesen Voraussetzungen gegenüber Kunden nur noch dann zulässig, wenn kein Entgelt für die Nutzung an den Unternehmer ausgeschüttet wird. Der Unternehmer muss sicherstellen, dass bei Anrufen zu einem geschlossenen Vertrag keine Werbezuschüsse an ihn ausgeschüttet werden.

3.6 Bestätigung über Vertragsschluss: Verträge müssen vollumfänglich bestätigt werden (§ 312f Abs. 2 BGB n.F.)

Die nachvertraglichen Informationspflichten werden durch die Umsetzung der VRRL verschärft.

Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger

Nimmt der Händler die Bestellung als Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrags an, so muss er dem Verbraucher eine Bestätigung über den Vertragsschluss zusenden.

Die Bestätigung muss auf einem dauerhaften Datenträger übersandt werden. Dies ist nach § 126b S. 2 BGB n.F. ein Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, die Erklärung für ihn zugänglich für eine angemessene Zeit aufzubewahren oder zu speichern und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben.

Auf die Übermittlung auf einem dauerhaften Datenträger kann nur dann verzichtet werden, wenn der Shopbetreiber gewährleistet, dass dies bereits vorher erfolgt ist

Inhalte der Vertragsbestätigung bei physischen Waren

Zu übermitteln sind die gesamten Informationen nach Art. 246a EGBGB n.F.

Diese Bestätigung muss beinhalten

den kompletten Inhalt des Vertrags

- die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- ggf. weitere Vertragsbedingungen

Zusendung der Bestätigung innerhalb „angemessener Frist“

Der Gesetzgeber schreibt vor, dass die Bestätigung innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen hat. Was angemessen ist, hängt von der Produktgattung ab.

Eine angemessene Frist ist

- bei Ware: spätestens bei Lieferung
- bei Dienstleistungen: spätestens bevor mit der Ausführung (der Dienstleistung) begonnen wird

Bei digitalen Inhalten (Downloads) muss die Bestätigung zusätzliche Informationen enthalten (§ 312f Abs. 3 BGB n.F.)

Wenn mit der Ausführung eines Downloadvertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird – dies wird bei Downloads regelmäßig gegeben sein –, muss der Händler zusätzlich zu den o.g. Punkten den folgenden Sachverhalt und dessen Rechtsfolge in der Vertragsbestätigung in der Vertragsbestätigung „wiedergeben“:

Der Verbraucher hat vor Ausführung (des Downloads)

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

Zur Sicherheit sei nochmals darauf hingewiesen, dass die hier genannten Punkte auch tatsächlich zuvor erfüllt worden sein müssen (s. Abschnitt 2.6.1). Allein die Nennung in der Vertragsbestätigung reicht nicht aus.

Diese Ausführungen spiegeln die neuen Konkretisierungen des Widerrufsrechts für Verträge über digitale Inhalte (Downloads) wieder.

3.7 Angabe der Lieferbeschränkungen: Lieferbeschränkungen sind bereits bei Beginn des Bestellvorgangs anzuzeigen (§ 312 j Abs. 1 BGB n.F.)

Die Gesetzesnovelle setzt nun um, was in den Prüfkriterien von EHI/bevh schon seit Langem enthalten ist: Dem Verbraucher ist anzuzeigen, ob Lieferbeschränkungen (z. B. Liefergebiet) bestehen.

Die Information über Lieferbeschränkungen muss erfolgen

- spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs
- klar und deutlich

3.8 Angabe der verfügbaren Zahlungsmittel: Verfügbare Zahlungsmittel sind bereits bei Beginn des Bestellvorgangs zu nennen (§ 312 j Abs. 1 BGB n.F.)

Die diesbezügliche Informationspflicht knüpft an die bereits weit verbreitete Praxis vieler Online-Shops an, die verfügbaren Zahlungsmittel auf der Seite prominent darzustellen.

Auch hier gilt:



Dem Verbraucher ist anzuzeigen, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden. Die Information über die verfügbaren Zahlungsmittel muss erfolgen

- spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs
- klar und deutlich

Dies bedeutet nicht, dass dem Verbraucher individuell angekündigt werden muss, welche Zahlungsmittel konkret ihm zur Verfügung stehen. Kann ihm z.B. mangels hinreichender Bonitätsaussage ein Kauf auf Rechnung nicht angeboten werden, so kann dieser zunächst trotzdem als verfügbares Zahlungsmittel angezeigt werden, so in der Gesetzesbegründung zum Regierungsentwurf, Bundestagsdrucksache 17/12637, S. 58 – im Entwurf § 312i).

4 Änderung der Informationspflichten (Artikel 246a §1 EGBGB n.F.)

Die Informationspflichten im Fernabsatz, zu finden in Art. 246a EGBGB, erfahren einige Änderungen. Unter den Pflichtinformationen befinden sich auch gänzlich neue Anforderungen.

Die vollständigen vorvertraglichen Informationspflichten finden Sie in Artikel 246a §1 EGBGB n.F.

Nachfolgend finden Sie unsere Erklärungen für die Informationspflichten, die neu sind oder sich geändert haben.

4.1 Telefonnummer (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB n.F.)

Sowohl die Telefonnummer als auch die E-Mail-Adresse werden nun ausdrücklich im Gesetz als Pflichtangabe genannt. Beide Angaben müssen also in die Anbieterkennzeichnung aufgenommen werden. Bisher galt dies bezüglich der Telefonnummer nicht immer.

4.2 Liefertermin (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB n.F.)

Laut Gesetzestext ist der Termin zu nennen, „bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss“. Diese Formulierung wird nahezu wortgleich in der deutschen Version der Verbraucherrechterichtlinie verwendet. Die englische Fassung benutzt allerdings die weitere Formulierung „the time by which the seller undertakes to deliver the goods or to perform the services“. Vieles spricht dafür, dass es sich hier um einen Übersetzungsfehler handelt, da frühere Versionen der englischen Fassung im Gesetzgebungsverfahren die Formulierung „the date“ enthielten, im verabschiedeten englische Text jedoch die jetzige weitere Fassung verwendet wurde. Daher sollte diese Informationspflicht dahingehend ausgelegt werden, dass auch zukünftig Angaben zur Lieferzeit in Form einer Frist (z.B. Lieferung in 2-3 Tagen) gemacht werden können. Diese Lieferfrist muss jedoch wie schon bisher hinreichend konkret formuliert werden, so dass der Zeitpunkt der Lieferung für den Verbraucher so genau wie möglich bestimmbar ist. Wichtig: Die Vorschrift zielt auf den Zeitpunkt der Lieferung ab. Formulierungen wie „versandbereit in 2 Werktagen“ sind also unzulässig, weil es um die Versandbereitschaft nicht geht.

4.3 Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechts (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 8 EGBGB n.F.)

Vor Inkrafttreten der VRRRL bestand keine Verpflichtung, den Verbraucher auf das gesetzliche Mängelhaftungsrecht hinzuweisen, wenn der Unternehmer keine davon abweichende Regelung vereinbaren wollte. Dies ändert sich: Auf das Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechts ist zwingend hinzuweisen.

In den Prüfkriterien von EHI/bevh ist dieser Aspekt bereits seit Langem enthalten.

Hinweis auf das Mängelhaftungsrecht, wenn nicht von den gesetzlichen Regelungen abgewichen wird

Wendet der Händler die gesetzlichen Vorschriften zur Mängelhaftung ohne eigene Änderungen an, kann ein einfacher Hinweis auf die geltenden Vorschriften ausreichen.

Hinweis auf das Mängelhaftungsrecht, wenn von den gesetzlichen Regelungen abgewichen wird

Wendet der Händler die gesetzlichen Vorschriften nicht in unveränderter Form an, sondern trifft davon abweichende Regelungen, ist eine umfassendere Information erforderlich. Abweichungen von der gesetzlichen Regelung sind nur möglich, sofern das Gesetz dies zulässt, bzw. wenn der Verbraucher dadurch besser gestellt wird.

4.4 Vertragslaufzeit, Kündigungsbedingungen für unbefristete oder sich automatisch verlängernde Verträge (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 11 EGBGB n.F.)

Bei unbefristeten oder sich automatisch verlängernden Verträgen muss bisher nur über deren Mindestlaufzeit informiert werden.

Zukünftig muss der Unternehmer dem Verbraucher in diesen Fällen nicht nur über die Laufzeit eines solchen Vertrages informieren, sondern auch über dessen Kündigungsbedingungen.

4.5 Information über Funktionsweise und Anforderungen digitaler Inhalte inklusive Hardware-Aspekte (Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 14 und 15 EGBGB n.F.)

Beim Verkauf digitaler Inhalte muss der Unternehmer über deren Funktionsweise einschließlich der anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen für solche Inhalte informieren. Zudem muss er - soweit wesentlich – Aussagen zu Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software treffen, wenn diese ihm bekannt sind oder bekannt sein müssen.

Hierbei handelt es sich um eine bereits gelebte Praxis, da diese Aussagen ein wesentlicher Bestandteil einer für digitale Produkte aussagekräftigen Produktbeschreibung sind.

Hier Beispiele für entsprechende Produktinformationen:

Wesentliche Funktionen

Funktionsliste / Featurelist gem. Hersteller u. a.

Beschränkungen und Schutzmechanismen

- DRM
- Kopierschutz
- Regionalcode

Anforderungen an Hard- und Software

- Details zu Mindestanforderungen an die verwendete Hardware
 - Prozessor
 - Speicher
 - Grafikkarte
 - Laufwerke
- Details zu Mindestanforderungen an die verwendete Software
 - Betriebssystem /-version
 - weitere erforderliche Software



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

bevh 

Impressum



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

EHI Retail Institute GmbH

EHI Geprüfter Online-Shop

Spichernstraße 55

50672 Köln

www.shopinfo.net

bevh 

**Bundesverband E-Commerce und
Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)**

Taubenstraße 20-22

10117 Berlin

www.bevh.org