

Die neue Verbraucherrechterichtlinie im Fernabsatz seit dem 13.06.2014

Was Onlinehändler zum neuen Widerrufsrecht
wissen müssen

§ 354 Verwirklichungsklausel ist ein Vertrag mit dem Vorbehalt geschlossen, dass
dem Vertrag vorläufig sein soll, wenn er seine Verbindlichkeit nicht erfüllt, so
dieses Fällen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

§ 355 Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen (1) Wird einem Ver
Widerrufsrecht nach dieser Vorschrift eingeräumt, so ist er an seine au
Willenserklärung nicht mehr gebunden, wenn er sie fristgerecht wide
Begründung enthalten und ist in Textform oder durch Rücksendung
gegenüber dem Unternehmer zu erklären; zur Fristwahrung genü

(2) Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, wenn dem Verbrauc
lungen des § 360 Abs. 1 entsprechende Widerrufs
steht eine unverzüglich nach Vertrags

Inhalt

Europaweites, einheitliches Widerrufsrecht	4
Ausübung des Widerrufsrechts nur noch durch eindeutige Erklärung	6
Erklärung des Widerrufs nicht mehr in Textform erforderlich	8
Anspruch auf Erstattung der Hinsendekosten nur noch bezüglich der Kosten des Standardversands	9
Rücksendekosten trägt Verbraucher	10
Kein Rückgaberecht mehr	11
Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht, Download	12
Rückabwicklung des widerrufenen Vertrages	14
Neuerungen beim Wertersatz	16
Was wir für Sie tun können	18

Einleitung

Im Wege der Umsetzung der Europäischen Verbraucherrechte-richtlinie 2011/83/EU (VRRL) in nationales Recht im Sommer 2014 haben sich gravierende Änderungen für Händler in Bezug auf die Regelungen des Widerrufsrechts ergeben.

Die Änderungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) und des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) sind am 13.06.2014 ohne Übergangsfrist in Kraft getreten.

Die wichtigsten Änderungen für Onlinehändler sind in dieser Broschüre zusammengestellt.

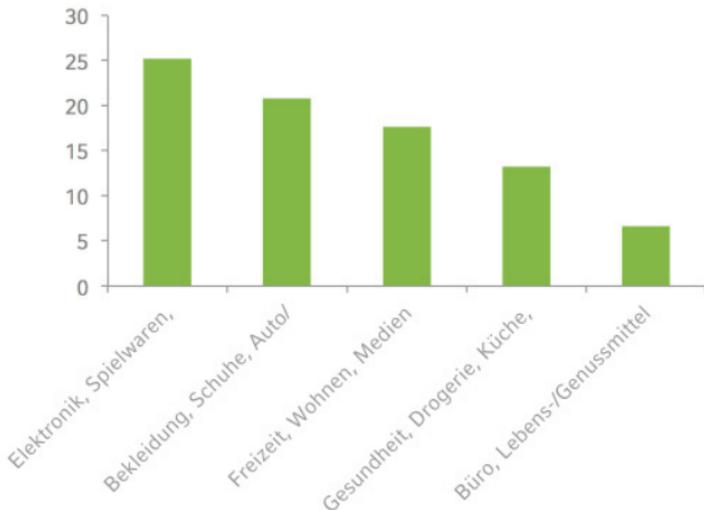
Europaweites, einheitliches Widerrufsrecht

Die VRRL führt dazu, dass es jetzt ein europaweit einheitliches Widerrufsrecht gibt. Dies hat zur Folge, dass die deutschen Vorschriften zum Widerrufsrecht erheblich umgestaltet werden mussten.

In den Rechtsordnungen der nationalen Länder war früher die Widerrufsfrist unterschiedlich geregelt, was den grenzüberschreitenden Onlinehandel schwierig gestaltete. Während z.B. in Deutschland die Widerrufsfrist 14 Tage betrug, belief sie sich in Österreich auf 7 Werktage, in Griechenland auf 10 Tage und in Malta und Slowenien auf 15 Tage.

Nach der Umsetzung der neuen Richtlinie gilt nur noch eine europaweit einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen.

Retouren – Wie viele sind das in %?



Quelle: Forschungsgruppe Retourenmanagement, Uni Bamberg
"Der Missbrauch des Widerrufsrechts aus Sicht des deutschen
Onlinehandels"

Ausübung des Widerrufsrechts nur noch durch eindeutige Erklärung

Bislang können Verbraucher ihr Widerrufsrecht schriftlich oder durch Rücksendung der Sache selbst ausüben. Anerkannt war auch, dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht durch schlüssiges Handeln, etwa durch Nichtannahme der Lieferung erklären konnte.

Das hat sich geändert, denn jetzt ist eine eindeutige Erklärung des Verbrauchers erforderlich. Der neue § 355 Abs. 1 S. 2 und 3 BGB bestimmt nun, dass der Widerruf durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer erfolgen muss. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Die bloße Rücksendung der Ware an den Unternehmer reicht damit künftig nicht mehr aus, um das Widerrufsrecht wirksam auszuüben. Damit werden Unklarheiten vermieden.

Jetzt muss der Unternehmer dem Verbraucher dazu jedoch ein gesetzlich vorgegebenes Widerrufsformular an die Hand geben. Dieses Formular kann der Verbraucher zur Erklärung seines Widerrufs ausfüllen und an den Unternehmer schicken. Der Unternehmer kann dem Verbraucher auch ermöglichen, sein Widerrufsrecht über ein auf der Internetseite des Unternehmers eingerichtetes Formular auszuüben. Räumt er diese Möglichkeit ein, hat der Unternehmer den Zugang des Widerrufs dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) zu bestätigen.

Der Verbraucher muss sich zur Erklärung seines Widerrufs aber nicht zwingend dieses Formulars bedienen, sondern er kann auch formlos schreiben.

Erklärung des Widerrufs nicht mehr in Textform erforderlich

Nach bisherigem Recht musste der Verbraucher die Textform wahren, wollte er sein Widerrufsrecht durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer ausüben. Er musste also den Widerruf per Mail, Brief oder Fax erklären. Dieses Formerfordernis für die Erklärung des Widerrufs ist weggefallen. So ist es jetzt auch möglich, dass der Verbraucher telefonisch widerruft.

Die neue Musterwiderrufsbelehrung sieht daher ausdrücklich die Angabe einer Telefonnummer des Unternehmers vor, eben weil die wirksame Erklärung des Widerrufs nicht mehr an die Einhaltung der Textform geknüpft ist, sondern auch (fern-) mündlich erfolgen kann.



Anspruch auf Erstattung der Hinsendekosten

Was bislang aufgrund der Rechtsprechung schon Rechtslage war, ist jetzt gesetzlich geregelt. Der neue § 357 Abs. 2 BGB schreibt fest, dass der Unternehmer auch etwaige Zahlungen des Verbrauchers für die Lieferung - also die Hinsendekosten- zurückgewähren muss. Dies gilt allerdings nicht, soweit dem Verbraucher zusätzliche Kosten entstanden sind, etwa weil er sich für eine andere Art der Lieferung als die angebotene, günstigste Standardlieferung entschieden hatte (Mehrkosten für Express-lieferung, Nachnahme usw.).

Rücksendekosten trägt Verbraucher

Bisher hatte der Unternehmer die regelmäßigen Rücksendekosten zu tragen. Er konnte diese Kosten jedoch zumindest bei einem Warenwert bis zu 40,00 EUR dem Käufer auferlegen, wenn er eine entsprechende Vereinbarung in seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen hatte.

Nach neuem Recht kann der Händler selbst entscheiden: Entweder trägt er selbst immer die Rücksendekosten, oder legt sie komplett dem Verbraucher auf. Die 40-EUR-Klausel ist also weggefallen.

Szenario	Optimistisch	Mittelwert	Pessimistisch
Anteil missbräuchlicher Retouren	2,6 %	10,69 %	19,11 %
Gesamtschaden bei 247 Mio. Retouren	ca. 192 Mio €	ca. 910 Mio €	ca. 1.626 Mio €

Quelle: Forschungsgruppe Retourenmanagement, Uni Bamberg 2012

Kein Rückgaberecht mehr

Nach bisherigem Recht konnten Unternehmer Verbrauchern statt dem Widerrufsrecht das Rückgaberecht gewähren. Beim Rückgaberecht konnte sich der Kunde nur durch fristgerechte Rücksendung der Ware selbst wieder vom Kaufvertrag lösen.

Nach der neuen Regelung ist das Rückgaberecht nicht mehr vorgesehen. Es gibt also nur noch eine Widerrufsbelehrung. In der Folge besteht für Händler nicht mehr die Gefahr, die Voraussetzungen und Bedingungen dieser beiden Rechtsinstitute zu vermischen.

Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht, Download

Im Zuge der Richtlinienumsetzung wurden die Ausnahmen vom gesetzlichen Widerrufsrecht ausgeweitet. Diese Ausnahmen finden sich in dem neuen § 312g Abs. 2 BGB. Danach gelten die bisherigen Ausnahmen vom Widerrufsrecht auch weiterhin. Neu hinzu gekommen sind aber weitere Ausnahmen vom Widerrufsrecht bei Verträgen

- zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes der der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;

- zur Lieferung 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.

Neu geregelt ist in § 356 Abs. 5 BGB, dass bei digitalen Inhalten (Downloads) ein Widerrufsrecht zwar besteht, dieses aber unter bestimmten Voraussetzungen erlischt. Das ist der Fall, wenn

1. der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags (also dem Übersenden der Datei) begonnen hat,
2. der Verbraucher zuvor ausdrücklich zugestimmt hat und
3. der Verbraucher zur Kenntnis genommen hat, dass er sein Widerrufsrecht durch die Ausführung verliert.



Rückabwicklung des widerrufenen Vertrages

Nach bisherigem Recht musste der Händler den Kaufpreis innerhalb von 30 Tagen nach Zugang des Widerrufs zurückzahlen. Diese Regelung widersprach den Interessen des Händlers, der vor Rückzahlung des Kaufpreises natürlich den Zustand der Ware begutachten wollte, um ggf. Wertersatz für Beschädigungen usw. einzubehalten.

Nach der Neuregelung muss der Unternehmer jetzt zwar den Kaufpreis sogar innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt des Widerrufs zurückerstatten. Allerdings hat er ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht „bis er die Waren wieder zurückerhalten hat bzw. der Verbraucher einen Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“ Damit kann der Händler von Gesetzes wegen die Rückzahlung verweigern, bis die Ware wieder bei ihm eingegangen ist.

Der Verbraucher ist dafür verpflichtet, “die Waren ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem er dem Gewerbetreibenden seinen Entschluss mitteilt, den Vertrag zu widerrufen, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigte Person zurückzusenden oder zu übergeben.”

Neuerungen beim Wertersatz

Tiefgreifende Änderungen zum Wertersatz hat es durch die Gesetzesänderung nicht gegeben. Bislang hatte der Verbraucher Wertersatz für eine Verschlechterung oder Nutzung der Sache zu leisten, soweit sie auf einen Umgang mit der Sache zurückzuführen ist, der über die „Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise“ hinausgeht, wenn er zuvor bei Vertragsschluss darüber belehrt wurde.

Nach neuer Rechtslage hat der Verbraucher jetzt Wertersatz für „einen Wertverlust der Ware“ zu leisten, der „auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war“. Voraussetzung ist allerdings, dass der Verbraucher über sein Widerrufsrecht ordnungsgemäß belehrt wurde. In der Retourenabwicklung wird es daher nach der neuen Gesetzeslage kaum praktische Änderungen in Bezug auf den Wertersatz geben.



Was wir für Sie tun können

- Shopprüfungen und laufenden Update-Service für Ihren rechtssicheren Onlineshop
- Erstellung aller Rechtstexte wie
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Impressum
 - Datenschutzzinformationen
 - Widerrufsrecht usw.
- Begleitende Beratung bei der Konzeption Ihrer E-Commerce-Plattform
 - Erstellung von IT-Verträgen
 - Beratung im Markenrecht
 - Markenmeldung
 - Markenrecherche
 - Durchsetzung Ihrer Markenrechte gegenüber Dritten

RESMEDIA

Wir beraten Unternehmen im E-Commerce-Recht.

Unsere Kanzlei verfügt über fünf spezialisierte Rechtsanwälte, darunter zwei Fachanwälte für IT-Recht und einer Fachanwältin für gewerblichen Rechtsschutz.

Wir beraten Sie persönlich zu allen Fragen des E-Commerce Rechts, des IT-Rechts und des gewerblichen Rechtsschutzes.

Bildnachweis:

Seite 8: © WimL - Fotolia.com

Seite 13: © treenabeena - Fotolia.com

Seite 17: © koya979 - Fotolia.com

Kanzlei RESMEDIA Mainz

RESMEDIA - Kanzlei für IT-Recht, E-Commerce-Recht
und gewerblichen Rechtsschutz

Am Winterhafen78
55131 Mainz

Telefon: 06131.144 56 0
Telefax: 06131.144 56 20

E-Mail: mainz@res-media.net
Web: www.res-media.net

