



Recht auf Widerruf im Onlinehandel

LEITFADEN

Recht auf Widerruf im Onlinehandel

Das Widerrufsrecht soll Verbraucher vor typischen Gefahren des Fernabsatzes (also auch beim Onlineshopping) bewahren. Im Dschungel von Widerrufsfrist, Wertersatzpflicht und Versandkostentragung können sich Onlineshopbetreiber jedoch auch schnell verirren, insbesondere weil sich in der Vergangenheit Gesetzgebung und Rechtsprechung in diesem Bereich ständig änderten.

Unser Leitfaden erklärt Einsteigern und Profis, was rund um das Thema Widerruf im Onlinehandel zu beachten ist.

Sinn und Zweck des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht basiert auf europarechtlichen Vorgaben und soll **Verbraucher** vor typischen Gefahren des Fernabsatzes (z.B. beim Onlineshopping, Teleshopping, Katalogbestellungen etc.) bewahren. Beim Fernabsatz befinden sich die Vertragsparteien (Käufer und Verkäufer) und die Kaufsache nicht an einem Ort. Der Käufer hat also nicht wie in einem Ladengeschäft die Möglichkeit, die Ware anzufassen oder anzuprobieren. Entschließt sich der Käufer in einem Ladengeschäft zum Kauf, ist er an den Kaufvertrag gebunden. Es gibt in diesen Fällen kein Widerrufsrecht und der Käufer ist bei einem Umtauschwunsch (Stichwort „Kaufreue“) auf die Kulanz des Verkäufers angewiesen. Der alte Rechtsgrundsatz *geschlossene Verträge sind einzuhalten* wird aber bei modernen Fernabsatzverträgen zugunsten des Verbrauchers aufgeweicht. Grund: Ein Kunde muss sich zunächst auf die Bilder und die Produktbeschreibung im Onlineshop bzw. Katalog verlassen und kann die Ware erst nach dem abgeschlossenen Kaufvertrag und Versand überprüfen. Ohne ein Widerrufsrecht müsste er z.B. Schuhe, die er vorher nicht anprobieren konnte und nun daheim nicht passen, behalten. Es wäre unwahrscheinlich, dass ein Käufer in solchen Fällen noch einmal einen Einkauf über das Internet tätigen würde. Daher nutzt das Widerrufsrecht mittelbar auch den Shopbetreibern. Das Gesetz verpflichtet die Händler dazu, ihre Käufer über dieses Recht umfassend zu informieren.

Vorteile der Musterbelehrung

Das Widerrufsrecht ist schwer lesbar in den §§ 312ff, 355ff BGB geregelt und verpflichtet den Verkäufer dazu, den in seinem Shop einkaufenden Verbraucher (B2B-Kunden profitieren nicht vom Widerrufsrecht) z.B. über

- > Widerrufsfristen
- > Wertersatz
- > Tragung der Rücksendekosten

Praxistipp

Woran kann man schnell erkennen, ob man die „neue“ oder noch eine alte Fassung der Musterbelehrung (ungültig seit Juni 2014) nutzt? Im Abschnitt „Widerrufsrecht“ wird der Beginn der Widerrufsfrist nicht mehr von der *„... Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312g Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB...“* abhängig gemacht. Die Paragrafenkette ist vollständig weggefallen. Die Widerrufsbelehrung beginnt mit dem Satz: *„Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.“*

Eine Rückgabebelehrung darf nicht mehr verwendet werden!

genau zu informieren. Da diese Vorschriften für den Laien nur schwer nachvollziehbar, geschweige denn umsetzbar sind, hat der Gesetzgeber den Händlern einen Mustertext aus verschiedenen Textbausteinen zur Verfügung gestellt.

Die Muster-Widerrufsbelehrung gilt seit dem 13. Juni 2014 für die gesamte Europäische Union (EU), es gibt also keine Unterschiede mehr bei Fristen, Wertersatz etc. Damit sollen die bisher vorhandenen rechtlichen Limitierungen wegfallen und der grenzüberschreitende Online-Warenverkauf in Europa erleichtert werden. Aber **Achtung**: Es bestehen weiterhin Unterschiede im zivilrechtlichen Bereich. Da der Verbraucher weiterhin durch sein Heimatrecht geschützt wird, kann der Händler seine nach deutschem Recht erstellten AGB nicht ohne weiteres einsetzen.

Widerrufsfrist

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Fristbeginn hängt von dem Zeitpunkt ab, an dem der Verbraucher die Ware in Besitz nimmt. Das Gesetz unterscheidet vier Fälle:

- > Die Ware wird in einer Lieferung versandt (Regelfall):
Frist beginnt mit Erhalt der Ware
- > Die einheitlich bestellte Ware wird getrennt geliefert:
Frist beginnt erst mit Erhalt der letzten Ware
- > Eine Ware wird in mehreren Teilsendungen oder Stücken
geliefert: Frist beginnt erst mit Erhalt der letzten Ware
- > Die Ware wird regelmäßig über einen festgelegten Zeitraum
geliefert: Frist beginnt bereits mit Erhalt der ersten Ware

Nach den Vorgaben des Gesetzgebers können die verschiedenen Anknüpfungspunkte für den Fristbeginn nicht zusammen in eine Widerrufsbelehrung aufgenommen werden. Dies führt in Fällen, in denen der Verkäufer auch Teillieferungen anbietet, zu Darstellungsproblemen. Da eine abschließende gerichtliche Klärung hier noch aussteht, müsste ein Verkäufer ggf. mit mehreren Widerrufsbelehrungen arbeiten.

Wertersatzpflicht

Der Kunde ist bei rechtzeitiger und richtiger Belehrung dazu verpflichtet, dem Verkäufer den Wertverlust zu ersetzen, „... wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

Verbrauchern steht also das Recht zu, die im Internet gekaufte Ware auch zu prüfen und auszuprobieren, da sie sie vor Vertragsschluss nicht testen können. Das **wirtschaftliche Risiko**, dass durch die erlaubten Überprüfungen (die z.B. auch das Öffnen von Produktverpackungen beinhalten) möglicherweise ein Wertverlust eintritt und die Ware ggf. nicht mehr als Neuware verkauft werden kann, trägt der Verkäufer.

Eine missbräuchliche Nutzung bzw. den Wertverlust muss der Verkäufer dem Kunden im Streitfall jedoch nachweisen. Auch bei Streitigkeiten über die Höhe des Wertersatzes kann man nicht auf gesetzliche Regelungen oder Tabellen zurückgreifen, sondern muss notfalls eine gerichtliche Klärung herbeiführen.

Versandkostentragung: Hinsendung

Der Verkäufer muss im Fall des Widerrufs dem Kunden die Kosten der Hinsendung erstatten. Bei den Hinsendekosten handelt es sich um die Versandkosten, die der Kunde zusätzlich zum Kaufpreis zahlen muss. Der Verkäufer muss die Versandkosten aber nur in Höhe der von ihm angebotenen, günstigsten Standardlieferung erstatten. Falls der Käufer also z.B. eine teurere Express-Lieferung ausgewählt hat, muss der Verkäufer ihm diese Zusatzkosten nicht ersetzen.

Versandkosten: Rücksendung

Der Käufer muss die Kosten der Rücksendung tragen, dem Händler steht es aber frei, diese Kosten z.B. aus Werbungsgründen freiwillig zu übernehmen.

Spezialfall: Rücksendekosten Speditionsware

Wenn der Verkäufer bei Waren, die per Spedition versandt werden müssen, die Rücksendekosten nicht übernehmen möchte, muss er innerhalb der Widerrufsbelehrung die Versandkosten konkret benennen (z.B. 50 €). Der Kunde soll bereits vor dem Kauf wissen, welcher Betrag im Falle eines Widerrufs auf ihn zukommt, um unliebsame Überraschungen zu vermeiden.

Wenn der Verkäufer sowohl Speditionsware, als auch postversandfähige Ware anbietet und die Rücksendekosten nicht übernehmen möchten, stellt sich für ihn das gleiche Problem wie bei den Widerrufsfristen: Die Musterbelehrung sieht nicht vor, beide Fälle innerhalb einer Belehrung aufzunehmen. Auch hier müsst bis zu einer abschließenden gerichtlichen Klärung der Händler ggf. mit mehreren Widerrufsbelehrungen arbeiten.

Widerrufsrecht bei digitalen Gütern (Downloadprodukten)

Beim Kauf digitaler Inhalte (= Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden) wie z.B. Musik, Apps, Videos steht dem Verbraucher seit dem 13. Juni 2014 grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsfrist beginnt bereits mit dem Vertragsschluss. Der Verkäufer kann das Widerrufsrecht aber zum Erlöschen bringen, wenn er mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat (z.B. die Ware zum Download anbietet), nachdem der Verbraucher:

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

Wird diese Bestätigung nicht eingeholt, behält der Verbraucher sein Widerrufsrecht.

Konsequenz: Er kann die Ware nutzen, den Vertrag fristgemäß widerrufen, und der Händler muss ihm den Kaufpreis erstatten – ein Nutzungsentgelt bzw. Wertersatz kann er nicht verlangen.

Das Muster-Widerrufsformular

Der Unternehmer muss seinen Verbraucher-Kunden ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen,

- > **aber:** der Verbraucher ist nicht verpflichtet, dieses Muster-Widerrufsformular zu nutzen,
- > **sondern:** Er kann auch weiterhin per E-Mail, Fax, Brief oder Telefon den Vertrag widerrufen. Über diese Möglichkeiten wird der Kunde mit der neuen Widerrufsbelehrung informiert.

Wahlweise: Muster-Widerrufsformular als „Kontaktmaske“

Es besteht auch die zusätzliche Möglichkeit (d.h.: keine Pflicht), das Muster-Widerrufsformular als eine Art Kontaktmaske unter einer eigenen Internetadresse vollständig online zu stellen, damit der Kunde es elektronisch ausfüllen und übermitteln kann. Dem Kunden muss dann unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang seines Widerrufs übermittelt werden. Viele Shopsoftware-Anbieter haben für diese Option schon eine Lösung entwickelt.

Belehrung richtig eingesetzt

Der Kunde muss vor Abgabe seiner Bestellung über sein Widerrufsrecht belehrt werden. Empfehlenswert ist ein Link namens „Widerrufsbelehrung“ oder „Widerrufsrecht“, der auf jeder Shopseite angezeigt wird. Weiterhin muss der vollständige Text der Belehrung dem Kunden auch in Textform (z.B. mit der E-Mail -Bestellbestätigung) zugeschickt werden. Es reicht z.B. nicht aus, dass der Kunde während des Bestellvorgangs die Kenntnisnahme „per Klick“ bestätigt oder dass ihm per Mail nur ein Link auf die Belehrung geschickt wird.

Auch das Muster-Widerrufsformular muss dem Kunden vor Vertragsschluss (am besten ebenfalls über einen eigenen Link) zur Verfügung gestellt und nach Vertragsschluss auf einem „dauerhaften Datenträger“ zugesandt werden, also z.B. auf Papier gedruckt mit der Warenlieferung oder als word.doc bzw. PDF per E-Mail.

Belehrung richtig erstellt

Wie bereits ausgeführt, setzt sich die gesetzliche Musterbelehrung aus einzelnen Textbausteinen zusammen. Die Kunst besteht nun darin, diese Bausteine für den eigenen Shop richtig zusammenzusetzen. Erst dann genießt die Belehrung auch einen Schutz vor Abmahnungen. Lassen Sie sich bei dieser Arbeit von jemandem helfen, der in diesem schnelllebigen und komplexen Gebiet Erfahrung gesammelt hat.

Download aller BIEG-Leitfäden unter
www.bieg-hessen.de

Stand: Februar 2019

Über den Autor

RA Dr. Volker Baldus
 janolaw AG

Rechtsanwalt Dr. Volker Baldus arbeitet bei dem Online-Rechtsportal janolaw AG und betreut dort den AGB Hosting-Service. Er beschäftigt sich mit Rechtsfragen rund um den Onlineshop und sorgt dafür, dass Shopbetreibern immer preiswerte und aktuelle AGB, Datenschutzerklärung und Impressum zur Verfügung stehen.



www.janolaw.de

Diese Leitfäden des BIEG Hessen könnten Sie ebenfalls interessieren:

AGB im Onlinehandel

Sind AGB Pflicht, und wozu braucht man sie überhaupt? Worauf muss beim Verfassen von AGB geachtet werden? Wo bekommt man AGB überhaupt her – und wie steht es um Muster-AGB? Hier erfahren Sie mehr.

Abgemahnt - was jetzt?

Nur allzu schnell kann eine Abmahnung eines Unternehmers landen - der dann oft nicht einmal beurteilen kann, ob er es mit einem berechtigten Vorwurf zu tun hat. Was ist zu tun?

Produktpräsentation im Onlineshop

Gerade bei der Produktpräsentation unterlaufen vielen Shopbetreibern rechtliche Schnitzer, die schmerzhaft finanzielle Folgen nach sich ziehen können.

E-Mail-Marketing im E-Commerce

Onlineshopbetreiber haben verschiedene Möglichkeiten, ihre Produkte and Angebote in Newslettern zu bewerben.

Online-Shop-Systeme: So finden Sie die passende Lösung

Onlineshop-Betreiber haben zwischen ganz unterschiedlichen Lösungsansätzen die Wahl, wenn sie sich für ein Shopsystem entscheiden. Doch die Wahl sollte gut überlegt sein.

Besuchen Sie uns auf www.bieg-hessen.de!

Das Angebot des BIEG Hessen

Das BIEG Hessen unterstützt kleine und mittlere Unternehmen aller Branchen auf dem Weg ins Internet. Wir helfen Ihnen, Chancen und Risiken des E-Business zu verstehen und die enormen Potenziale Ihres Unternehmens freizusetzen. Egal ob Suchmaschinenoptimierung, Newsletterversand oder Webdesign – wir beraten Sie kostenlos und neutral.

Leitfäden: Verständlich und auf den Punkt

Vielleicht erhalten Sie ja bereits bei einem Blick auf unsere Leitfäden erste Antworten auf Ihre Fragen. Auf unserer Website und in Print können Sie sich über zahlreiche Themen des Online-Marketing informieren. Die Leitfäden geben einen ersten Überblick und ermöglichen Ihnen, sich im Dschungel der Marketingmöglichkeiten zu orientieren.

Seminare: Kompaktes Expertenwissen

Auf unseren Seminaren und Tagungen geben Experten Einführungen in die Welt des E-Business – zum kleinen Preis. Praxisnah und neutral erhalten Sie Einblicke in die effektive Nutzung von Social Media, die rechtssichere Gestaltung von Internetauftritten und die Präsentation attraktiver Inhalte in Ihrem Onlineshop.

Website-Check: Individuelles Feedback

Sie möchten neutrales Feedback zu Ihrer Website? Vereinbaren Sie einen Termin für ein individuelles Beratungsgespräch mit einem unserer Referenten. Sie erhalten ehrliche Rückmeldungen über die Qualität Ihrer Website, Ihre Online-Strategie und Ihre Chancen im Web.

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns eine E-Mail.
Wir freuen uns auf Sie!

info@bieg-hessen.de
Tel. 069 / 2197 1380
www.bieg-hessen.de

Impressum

Herausgeber

BIEG Hessen GbR
Beratungs- und Informationszentrum
elektronischer Geschäftsverkehr Hessen GbR

c/o IHK Frankfurt am Main
Börsenplatz 4 | 60313 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0)69 2197-1380 | Telefax: +49 (0)69 2197-1497
info@bieg-hessen.de | www.bieg-hessen.de

Das BIEG Hessen ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts und wird durch folgende persönlich haftende Gesellschafter vertreten:

IHK Frankfurt am Main vertreten durch den Präsidenten Prof. Dr. Mathias Müller und den Hauptgeschäftsführer Matthias Gräßle
Börsenplatz 4 | 60313 Frankfurt am Main

IHK Fulda vertreten durch den Präsidenten Bernhard Juchheim und den Hauptgeschäftsführer Stefan Schunck
Heinrichstraße 8 | 36037 Fulda

IHK Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern vertreten durch den Präsidenten Dr. Norbert Reichhold und den Hauptgeschäftsführer Dr. Gunther Quidde
Am-Pedro-Jung-Park 14 | 63450 Hanau

IHK Offenbach am Main vertreten durch die Präsidentin Kirsten Schoder-Steinmüller und den Hauptgeschäftsführer Markus Weinbrenner
Frankfurter Str. 90 | 63067 Offenbach am Main

IHK Wiesbaden vertreten durch den Präsidenten Dr. Christian Gastl und die Hauptgeschäftsführerin Sabine Meder
Wilhelmstr. 24-26 | 65183 Wiesbaden

Die Führung der laufenden Geschäfte des BIEG Hessen obliegt der IHK Frankfurt am Main.

Verantwortlich für den Inhalt

Detlev Osterloh, Geschäftsführer
BIEG Hessen, IHK Frankfurt am Main | Börsenplatz 4 | 60313 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0)69 2197-1380 | Telefax: +49 (0)69 2197-1497
detlev.osterloh@bieg-hessen.de

Druck: Daab Druck & Werbe GmbH, Reinheim

Layout und Titelbild: Birgit Dürr

Recht auf Widerruf im Onlinehandel

Das Widerrufsrecht soll Verbraucher vor typischen Gefahren des Fernabsatzes (also auch beim Onlineshopping) bewahren. Im Dschungel von Widerrufsfrist, Wertersatzpflicht und Versandkostentragung können sich Onlineshopbetreiber jedoch auch schnell verirren, insbesondere weil sich die Gesetzgebung in diesem Bereich in der Vergangenheit ständig änderte. Unser neuer Leitfaden erklärt Einsteigern und Profis, was rund um das Thema zu beachten ist.



Träger des BIEG Hessen | Industrie- und Handelskammern:
Frankfurt am Main | Fulda | Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern | Offenbach am Main | Wiesbaden



HERAUSGEBER

BIEG Hessen
c/o IHK Frankfurt am Main
Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main

Telefon 069 2197-1380
Telefax 069 2197-1497
info@bieg-hessen.de
www.bieg-hessen.de