EHI GEPRÜFTER ONLINE-SHOP®

Kompakt-Übersicht:

Was ändert sich durch die Verbraucherrechterichtlinie?

Sichern Sie sich die in Kürze erscheinende umfassende Orientierungshilfe
von EHI Retail Institute und Bundesverband des Deutschen Versandhandels bvh e.V.

EHI Geprüfter Online-Shop, www.ehi-siegel.de
Julian Wirtler, wirtler@ehi.org, +49 221 57993-14

Wann treten die Gesetzesänderungen in Kraft?

Am 13.06.2014. Eine Übergangsfrist gibt nur für Altverträge. Ab dem Stichtag gilt also das neue Recht.

Was ändert sich formal an der Widerrufsbelehrung?

Es gibt eine neue Musterwiderrufsbelehrung. Details dazu siehe nächster Punkt.

Können sich Shopbetreiber auch in Zukunft darauf verlassen, dass sie bei Verwendung der Musterwiderrufsbelehrung auf der sicheren Seite sind?

Zukünftig hängen bestimmte Inhalte der Belehrung von der individuellen Zusammenstellung der Bestellung und der Art der Lieferung (Lieferung in mehreren Teilsendungen?) ab. Deshalb muss der Verbraucher je nach Bestellsituation anders belehrt werden. Die Widerrufsbelehrung muss also dynamisiert werden oder eine Kompromissfassung gefunden werden, die auf mehrere Bestellsituationen anwendbar ist.

Wird es noch ein Rückgaberecht geben?

Nein, das Rückgaberecht wird es nicht mehr geben.

Der Widerruf muss in Zukunft ausdrücklich erklärt werden. Was bedeutet das?

Um seinen Widerruf ausdrücklich zu erklären kann der Verbraucher wählen zwischen diesen beiden Varianten

- Er nutzt das Widerrufsformular, das der Shopbetreiber bereitstellt
- oder er wählt eine andere eindeutige Erklärung per Mail, Fax, Brief oder Telefon

Es gibt ein neu eingeführtes gesetzliches Widerrufsformular. Muss der Händler das verwenden?

Ja, der Shopbetreiber muss das gesetzliche Widerrufsformular verwenden. Dem Verbraucher steht es aber frei, dies zu nutzen oder seinen Widerruf auf anderem Wege eindeutig zu erklären.

Muss das gesetzliche Widerrufsformular online auf der Seite ausgeführt werden können?

Nein, der Händler kann frei entscheiden, ob er das Formular als online oder offline ausführbares Formular anbietet.

Was ist zu beachten, wenn der Shopbetreiber das Widerrufsformular online ausfüllbar bereitstellt?

Nutzt der Verbraucher das online ausfüllbare Widerrufsformular, so muss der Händler ihm den Eingang des Widerrufs unverzüglich bestätigen.

Was ändert sich an der Widerrufsfrist?

Die Widerrufsfrist beträgt in Zukunft europaweit einheitlich 14 Tage.

Existiert auch in Zukunft eine Verlängerung der Widerrufsfrist und in welchen Fällen greift sie?

Auch nach der neuen Rechtslage kann die Widerrufsfrist zu Gunsten des Verbrauchers verlängert werden. Diese Verlängerung greift, wenn der Shopbetreiber nicht alle Anforderungen an die korrekte Widerrufsbelehrung erfüllt.

Auf welche Dauer kann die Widerrufsfrist in Zukunft maximal verlängert werden?

Die Laufzeit der Widerrufsfrist verlängert sich in Zukunft nur noch auf maximal 14 Tage plus 12 Monate. Eine unendliche Ausdehnung zu Lasten des Händlers wird es nicht mehr geben.

Wird es wie bisher möglich sein, die „eine“ korrekte Widerrufsbelehrung zu verwenden, die dann auf jeden Fall rechtskonform ist?

Ab dem 13.06. kann es keine allgemeingültige Widerrufsbelehrung mehr geben. Grund: Die Widerrufsbelehrung muss jeweils an die Bestell- und Liefersituation angepasst sein. Falls dies nicht über eine Kompromissfassung gelingt, die auf mehrere Bestellsituationen anwendbar ist, muss die Widerrufsbelehrung dynamisiert werden.

Wann beginnt die Widerrufsfrist?

Der Fristbeginn hängt in Zukunft von zwei Sachverhalten ab (die eine Dynamisierung der Widerrufsbelehrung erforderlich machen):

- Zusammensetzung der Bestellung:
  wird einer oder werden mehrere Artikel bestellt?
- Ausführung der Lieferung:
  erfolgt die Zusendung in einer Lieferung oder in mehreren Teilsendungen? Dabei ist es wichtig, ob ein innerer Zusammenhang zwischen den einzelnen Teilelieferungen besteht.

Muss der Beginn der Widerrufsfrist bereits vor Abgabe der Bestellung in der Widerrufsbelehrung genannt werden?

Ja. Die Widerrufsbelehrung muss in Zukunft dynamisch generiert werden. Das bedeutet: der Fristbeginn muss individuell berechnet werden.

Wann beginnt die Widerrufsfrist bei der Erbringung von Dienstleistungen?

Grundsätzlich gilt hier: die Widerrufsfrist für Dienstleistungen beginnt am Tag des Vertragsschlusses.

Wann erlischt das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen und digitalen Gütern?

Anders als bei physischen Waren kann das Widerrufsrecht in diesen Fällen früher erlöschen, nämlich wenn die Dienstleistung bereits vollständig erbracht bzw. der Download bereits begonnen wurde. Damit diese Regelung greift, sind jedoch strenge Anforderungen zu erfüllen. Stark vereinfacht gilt: der Shopbetreiber muss den Verbraucher rechtzeitig darüber informieren, dass das Widerrufsrecht frühzeitig erlischt. Der Verbraucher muss bestätigt haben, dass ihm diese Konsequenz bewusst ist.

Wichtig dabei: die Information und Bestätigung müssen erfolgen, bevor mit der Ausführung der Dienstleistung oder des Downloads begonnen wird.

Welche Änderungen gibt es in Zukunft beim Ausschluss vom Widerrufsrecht?

Inhaltlich neu ist die Anforderung für den Ausschluss von Artikeln des Hygienebereichs. Der Ausschluss ist in Zukunft nur noch möglich, wenn diese 3 Bedingungen gemeinsam erfüllt sind:

- die Ware ist aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet
- der Händler hat die Ware versiegelt
- der Kunde hat die Versiegelung entfernt

Zusätzlich ergeben sich Änderungen im Bereich der individuellen Bestellungen. Bislang gab es das Kriterium "nach Kundenspezifikation gefertigt"; in Zukunft geht es um die individuelle Auswahl oder Bestimmung, anhand derer sich entscheidet, ob ein Ausschluss möglich ist oder nicht.

Gibt es verlässliche Vorschriften, die regeln, wie eine Ware zu versiegeln ist, damit sie vom Widerrufsrecht ausgeschlossen werden kann?

Nein. Zurzeit sind keine verlässlichen Vorschriften für eine Versiegelung bekannt. Dazu ist die Rechtsprechung abzuwarten.

Welche Frist gilt in Zukunft für die Rückgewährung von Leistungen?

Sowohl Shopbetreiber als auch Verbraucher müssen empfangene Leistungen innerhalb von 14 Tagen zurückgewähren. Bislang existierte nur eine 30-tägige Frist, die auch nur für den Händler galt.

Wer trägt in Zukunft die Kosten der Hinsendung?

Dies ist nun eindeutig geregelt: die Hinsendekosten sind vom Händler zu tragen. Unter diese Vorschrift fallen jedoch nur die Kosten der üblichen Standardversandart.

Was ändert sich bei der Rückzahlung an den Verbraucher?

Grundsätzlich muss der Händler dasselbe Zahlungsmittel verwenden, mit dem der Kunde bezahlt hat. Davon darf abgewichen werden, wenn es individuell mit dem Kunden vereinbart wird und ihm dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Bis wann darf der Händler mit der Rückzahlung warten?

Es gibt jetzt ein sogenanntes Zurückbehaltungsrecht für den Händler: Er darf mit der Rückzahlung warten, bis er die Ware zurückerhalten hat oder der Verbraucher nachweisen kann, dass er die Ware zurückgeschickt hat.

Wer trägt in Zukunft die Kosten der Rücksendung?

Anders als heute kann der Händler losgelöst vom Wert der zurückgesendeten Ware die unmittelbaren Kosten der Rücksendung grundsätzlich auf den Verbraucher abwälzen.

Darüber ist der Verbraucher jedoch vorvertraglich zu informieren.

Wer trägt in Zukunft die Kosten der Rücksendung von Waren, die nicht als Paket verschickt werden können?

Auch die Rücksendekosten für nicht paketversandfähige Ware können auf den Verbraucher abgewälzt werden. Grundsätzlich muss der Verbraucher nun auch solche Ware auf eigene Kosten zurückschicken. Auch hier gilt aber: Der Verbraucher ist vorvertraglich zu informieren. Grundsätzlich muss sogar über die Höhe der Rücksendekosten informiert werden. Wenn diese nicht im Voraus berechnet werden können, genügt eine Schätzung der Rücksendekosten.

Gibt es auch weiterhin eine 40 € Klausel?

Nein. Die 40 € Klausel ist ersatzlos gestrichen worden.

Was ändert sich beim Wertersatz?

In Zukunft kann der Händler Wertersatz nur noch für einen Wertverlust verlangen, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war. Anders als heute spielen aus der Ware gezogenen Nutzungen keine Rolle mehr.

Wie bisher gilt: will der Shopbetreiber Wertverlust geltend machen können, muss der Verbraucher vorvertraglich ausdrücklich drauf hingewiesen werden.

Was ändert sich an der Begriffsdefinition des Verbrauchers und was bedeutet das?

Der Verbraucherbegriff ist in Zukunft weiter gefasst: Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Auch der gewerbliche Kunde, dessen Einkauf nicht überwiegend seiner beruflichen Sphäre zuzuordnen ist, wird also als Verbraucher angesehen. Liegt dieser Fall vor, steht dem Kunden z.B. auch das Widerrufsrecht zu.

Den Beweis dafür, dass ein Kunde ein Gewerbekunde und kein Verbraucher ist, hat der Händler zu erbringen.

Keine Zahlungspflicht für voreingestellte Leistungen

Der Verbraucher soll davor geschützt werden, Verträge über Waren oder Dienstleistungen einzugehen, die er nicht tatsächlich bestellen wollte: in Zukunft dürfen im Warenkorb nur noch Produkte erscheinen, die der Kunde selbst aktiv ausgewählt hat. Jegliche voraktivierte Zusatzleistungen (z.B. voraktiviert Checkboxen oder Optionen), die der Kunde nicht selbst ausgewählt hat, verpflichten ihn nicht zur Zahlung.

Dürfen dem Verbraucher in Zukunft noch Kosten für die Nutzung eines Zahlungsmittels in Rechnung gestellt werden?

Ja, diese Möglichkeit besteht für Shopbetreiber weiterhin. Allerdings müssen dafür strenge Anforderungen erfüllt werden:

- der Verbraucher muss eine gängige und kostenfreie Zahlungsart als Alternative haben

- das zu zahlende Entgelt für die Nutzung des Zahlungsmittels darf die Selbstkosten des Händlers dafür nicht übersteigen

Dürfen in Zukunft noch kostenpflichtige Telefonnummern verwendet werden?

Ja, dies ist weiterhin möglich. Für die Kommunikation mit Nicht-Kunden ändert sich nichts. Für die Kommunikation mit bestehenden Kunden, die Fragen zu ihrem Vertrag haben, gelten jedoch strengere Anforderungen als bisher: kostenpflichtige Telefonnummern sind gegenüber diesen Kunden nur noch dann zulässig, wenn dabei kein Entgelt für die Nutzung an den Shopbetreiber selber ausgezahlt wird. Eine Weiterbelastung der Kosten, die dem Shopbetreiber selbst entstehen, ist aber weiterhin möglich.

Will der Shopbetreiber Telefonnummern mit Werbekostenzuschlägen nutzen, so muss er also in Zukunft diese beiden Anrufergruppen zuverlässig voneinander trennen.

Was ändert sich bei der Vertragsbestätigung?

Nach Vertragsschluss muss der Shopbetreiber in Zukunft dem Verbraucher unverzüglich eine Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zusenden. Die Bestätigung muss grundsätzlich den vollständigen Inhalt des Vertrags sowie alle dafür geltenden Geschäfts und Vertragsbedingungen enthalten.

Auf die Übermittlung auf einem dauerhaften Datenträger kann ausnahmsweise verzichtet werden, wenn die entsprechende Information bereits vorher erfolgt ist.

Wann muss der Kunde in Zukunft über Lieferbeschränkungen informiert werden?

Über Lieferbeschränkungen (z.B. Mindestbestellwert, eingeschränktes Liefergebiet etc.) ist in Zukunft spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich zu informieren.

Wann muss der Kunde in Zukunft über die zur Verfügung stehenden Zahlungsmittel informiert werden?

Wie bei den Lieferbeschränkungen gilt: welche Zahlungsmittel grundsätzlich zur Verfügung stehen, muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich genannt werden.

Was ändert sich an den allgemeinen Informationspflichten?

Die Gesetzesänderung sieht vor, dass Shopbetreiber in Zukunft in jedem Fall eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer für die Kontaktaufnahme anzugeben haben. Dies war bisher noch nicht ausdrücklich im Gesetz geregelt.

Was ändert sich bei der Angabe der Lieferfrist?

Hier gelten in Zukunft strengere Regelungen als bisher. Obwohl der Gesetzestext auf die Angabe eines Liefertermins im Sinne eines Datums abstellt zeichnet sich ab, dass es auch in Zukunft zulässig und ausreichend sein wird, eine hinreichend konkrete Lieferfrist anzugeben.

Welche Änderungen gibt es beim so genannten Mängelhaftungsrecht?

Anders als bisher muss der Shopbetreiber - auch wenn er ohne irgendeine Abweichung die gesetzlichen Vorschriften anwendet - auf das gesetzliche Mängelhaftungsrecht kurz hinweisen. Dazu dürfte einfacher Hinweis ausreichen.

Weicht der Shopbetreiber von den gesetzlichen Vorschriften ab, ist entsprechend eine umfassende vorvertragliche Information darüber erforderlich. Es dürfte ausreichen, vorvertraglich auf die diesbezügliche Regelung in den AGB zu verweisen.

Was ändert sich in Zukunft beim Verkauf von digitalen Inhalten und Hardware?

Der Gesetzgeber verlangt bei solchen Produkten in Zukunft ausdrücklich umfangreichere Produktinformationen. Dazu gehören (Beispiele!):

- Detaillierte Auflistung der wesentlichen Funktionen: z.B. Funktionsliste des Herstellers
- Beschränkungen und Schutzmechanismen: z. B. Kopierschutz und Regionalcode
- Anforderungen an Hard-und Software: z. B. Mindestanforderung an Prozessor- und Speicherleistung, verwendetes Betriebssystem, zusätzlich erforderliche andere Software