



Recht auf Widerruf im Onlinehandel

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Träger des BIEG Hessen



Frankfurt am Main
Fulda
Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern
Offenbach am Main



Recht auf Widerruf im Onlinehandel

Sinn und Zweck

Das deutsche Widerrufsrecht basiert auf europarechtlichen Vorschriften und soll **Verbraucher** vor typischen Gefahren des Fernabsatzes (z.B. 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 und stellt dafür eine

Musterbelehrung zur Verfügung. Die folgenden Ausführungen gelten im Wesentlichen auch für die Muster-Rückgabebelehrung, die Händler als Alternative einsetzen können.

Unterschied zwischen Widerrufs- und Rückgaberecht

Das Widerrufsrecht kann der Verkäufer durch allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zwar nicht ausschließen oder einschränken, er kann es aber mithilfe von AGB durch ein Rückgaberecht ersetzen. Diese Alternative ist vielen Shopbetreibern nicht bekannt, da in den Urteilen und Medien fast ausschließlich das Widerrufsrecht behandelt wird. Auch für das Rückgaberecht hat der Gesetzgeber eine Musterbelehrung geschaffen.

Unterschiede

- Beim Rückgaberecht kann der Kaufvertrag **nur** durch Rücksendung der Ware widerrufen werden
- Beim Widerrufsrecht kann der Verbraucher den Vertrag durch Warenrücksendung **oder** durch eine Erklärung in Textform (z.B. per E-Mail, Fax, Brief etc.) rückgängig machen

Vor- und Nachteile

- Das Rückgaberecht bringt dem Verkäufer also den Vorteil, dass er die Ware sofort in den Händen hält. Als Nachteil muss er aber in jedem Fall die Kosten der Rücksendung tragen.
- Nur beim Widerrufsrecht besteht die Möglichkeit, dem Kunden bei Waren im Wert bis



40 Euro die Kosten der Rücksendung aufzuerlegen (dazu später mehr)

Die Einräumung des Rückgaberechts ist daher insbesondere für Händler, die ausschließlich Waren über 40 Euro verkaufen, eine interessante Alternative.

Vorteile der Musterbelehrung

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

- Widerrufsfristen
- Wertersatz
- Tragung der Rücksendekosten

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. Es steht dem Händler frei, ob er dieses Muster nutzen oder eine eigene Belehrung erstellen möchte. Aus eigenem Interesse sollte er aber auf die Musterbelehrung zurückgreifen, um nicht wegen einer unvollständigen oder falsch formulierten Belehrung abgemahnt zu werden.

Die Musterbelehrung wurde am 11. Juni 2010 in den Rang eines formellen Gesetzes „befördert“, damit sie von deutschen Gerichten künftig nicht mehr in Teilen für unwirksam erklärt werden kann. Hier lag nämlich das Hauptproblem der

alten Musterbelehrung, die lediglich den Rang einer gerichtlich angreifbaren Verordnung innehatte und aus einem als Hilfsmittel zur Verfügung gestellten Muster einen Abmahn-Alptraum für Online-Händler machte.

Praxis-Tipp:

Geben Sie für eventuelle Kundenrückfragen im Text der Widerrufsbelehrung (insbesondere im Adressfeld) nie Ihre Telefonnummer an. Die Angabe einer Telefonnummer kann **abgemahnt** werden, da Verbraucher denken könnten, ihren Widerruf auch mündlich zu erklären. Kunden können aber nur in Textform (z.B. per E-Mail, Brief, Fax) oder durch Rücksendung der Sache den Vertrag wirksam widerrufen.

Wertersatzpflicht

Der Kunde ist bei rechtzeitiger und richtiger Belehrung dazu verpflichtet, dem Verkäufer den Wertverlust zu ersetzen, den die Ware durch eine nicht gestattete Abnutzung erlitten hat, so dass sie nicht mehr als Neuware verkauft werden kann. Dieser praktisch bedeutsame, aber schwer zu handhabende Aspekt des Widerrufsrecht soll am Beispiel des **sog. Wasserbett-Urteils** des Bundesgerichtshofs (BGH) näher beleuchtet werden: Ein Verbraucher erwarb über das Internet ein Wasserbett zum Preis von 1.265 Euro und füllte es daheim mit Wasser auf, um es auszuprobieren. Anschließend widerrief er den Kaufvertrag. Da der Händler das Bett nicht mehr als Neuware verkaufen konnte, hielt er vom Kauf-



preis 1.007,- Euro als Wertersatz zurück. Auf die Wertersatzverpflichtung war der Kunde auch bei Vertragsschluss im Rahmen der Widerrufsbelehrung hingewiesen worden. Der BGH hat aber im November 2010 entschieden, dass den Käufer keine Wertersatzpflicht trifft und der Händler zur Rückzahlung des vollständigen Kaufpreises verpflichtet ist. Verbrauchern steht das Recht zu, die im Internet gekaufte Ware auch zu prüfen und auszuprobieren, weil sie sie vor Vertragsschluss nicht sehen können. Der Aufbau des Bettes und die Befüllung der Matratze dienten lediglich der Überprüfung der Ware. Das **wirtschaftliche Risiko**, das durch die erlaubten Überprüfungen (die z.B. auch das Öffnen von Produktverpackungen beinhalten) möglicherweise ein Wertverlust eintritt, **trägt** also der **Verkäufer**. Dieses Urteil steht im Einklang mit den neuen Wertersatzvorschriften, die im Folgenden dargestellt werden.

Aktuell: Neue Muster-Widerrufsbelehrung seit dem 4. August 2011 in Kraft.

Der Gesetzgeber hat als Reaktion auf ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) ein Gesetz zur Änderung der Wertersatzvorschriften verabschiedet. Künftig tritt die Ersatzpflicht nur ein, wenn der Käufer die Ware in einer Art und Weise genutzt hat, die über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware hinausgeht. So darf z.B. ein Kleid weiterhin anprobiert (= Prüfungsrecht), aber nicht auf einem Ball getragen werden (= hinausgehendes Nutzungsrecht).

Eine missbräuchliche Nutzung 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.

Zum Austausch der Belehrungstexte auf den Shopseiten und in den E-Mails hat der Gesetzgeber den Verkäufern eine Übergangsfrist von drei Monaten eingeräumt. Erst nach Ablauf der Frist am 4. November 2011 können veraltete Belehrungstexte abgemahnt werden.

Versandkostentragung: Hinsendung

Der EuGH hat im April 2010 in einem auch für die deutschen Gerichte verbindlichen Urteil ausgeführt, dass der Verkäufer im Fall des Widerrufs die Kosten der Hinsendung zu tragen hat. Bei den Hinsendekosten handelt es sich um die Versandkosten, die der Kunde zusätzlich zum Kaufpreis zahlen muss. Die Versandkosten muss der Verkäufer dem Kunden zusammen mit dem Kaufpreis nach Ausübung des Widerrufsrechts erstatten. In die neue Muster-Widerrufsbelehrung wurde aber kein zusätzlicher Hinweis auf die Erstattungspflicht der Hinesendekosten aufgenommen.

Versandkosten: Rücksendung

Bei den Rücksendekosten ist die Rechtslage aufgrund der **40 Euro Klausel** etwas differenzierter. Die 40 Euro Klausel ermöglicht es, dem Käufer



die Kosten der Rücksendung bei Waren im Wert bis 40 Euro aufzuerlegen.

Voraussetzung:

- *40 Euro Klausel ist nur beim Widerrufsrecht gestattet*
- *Hinweis in der Widerrufsbelehrung*
- *und vertragliche Regelung in den AGB*

Wer diese Voraussetzungen nicht einhält, riskiert die Gefahr einer Abmahnung.

Bei der 40 Euro Klausel handelt es sich um einen deutschen Sonderweg. Nach den europäischen Richtlinien soll der Käufer im Fall des Widerrufs immer die Kosten der Rücksendung und der Verkäufer im Gegenzug die Kosten der Hinsendung tragen. Aufgrund einer am 23. Juni 2011 vom Europaparlament verabschiedeten Verbraucherrichtlinie, die der deutsche Gesetzgeber voraussichtlich bis 2013 umsetzt, wird diese Regelung aber bald der Vergangenheit angehören. Der Käufer muss dann immer die Kosten der Rücksendung tragen, dem Händler steht es aber frei, diese Kosten z.B. aus Werbungsgründen freiwillig zu übernehmen.

Praxis-Tipp:

Eine Klausel, *wonach unfrei zurückgeschickte Ware nicht angenommen wird*, kann erfolgreich **abgemahnt** werden. Dies gilt für jegliche Einschränkung des Widerrufsrechts. Sie können dem Kunden aber z.B. Retourentickets oder Abholung durch einen Paketdienst anbieten.

Widerrufsrecht bei mp3-Downloads?

Digitale Güter stellen noch eine rechtliche Grauzone dar. Schon die Einordnung bereitet Schwierigkeiten: Sind MP3-Songs, E-Books & Co. klassische Waren wie CDs, Taschenbücher oder Kleidung oder handelt es sich um Dienstleistungen, da man sie nicht anfassen kann und regelmäßig per Download bezieht? In der Rechtsliteratur und in der Shopbetreiber-Praxis zeigt sich die Tendenz, diese Güter als Waren zu klassifizieren. Diese Auffassung hat für den Verkäufer den Vorteil, dass er von den wenigen Ausnahmenvorschriften profitiert, die das Gesetz bei Online-Warenverkäufen vorsieht. So wird bei digitalen Gütern die Ansicht vertreten, dass sie aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind (vgl. § 312d Abs. IV Nr. 1, 3. Alt. BGB) und dem Käufer daher kein Widerrufsrecht zusteht. Eine endgültige Klärung dieser Frage wird voraussichtlich ebenfalls bis 2013 durch die Umsetzung der bereits angesprochenen Verbraucherrichtlinie erfolgen. Der Verbraucher verliert dann voraussichtlich sein Widerrufsrecht, wenn er über diesen Verlust belehrt wird und dennoch innerhalb der Widerrufsfrist die Ware downloaded.

Belehrung richtig eingesetzt

Der Kunde muss vor Abgabe seiner Bestellung über sein Widerrufs- bzw. Rückgaberecht belehrt werden. Empfehlenswert ist ein Link namens „Widerrufsbelehrung“ (bzw. „Rückgabebelehrung“) oder „Widerrufsrecht“ (bzw. „Rückgaberecht“), der auf jeder Shopseite angezeigt wird.



Alternativ kann der vollständige Text der Belehrung auch innerhalb der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) aufgenommen werden. In diesem Fall muss der Text aber grafisch besonders hervorgehoben werden. Ein „Verstecken“ der Belehrung innerhalb zahlreicher AGB-Klauseln kann abgemahnt werden. 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.

Die Textformbelehrung hat Auswirkung auf die **Dauer der Widerrufs- bzw. Rückgabefrist:**

Kunde erhält den Text

- bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss: **14 Tage**
- einen Tag nach Vertragsschluss (z.B. in Papierform mit der Warensendung): **einen Monat**
- überhaupt nicht: **unbefristetes Widerrufs- bzw. Rückgaberecht**

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** zusammensetzen. Erst dann genießt die Belehrung auch einen Schutz vor Abmahnungen. Lassen Sie sich bei dieser Arbeit von jemandem helfen, der

in diesem schnelllebigem und komplexen Gebiet Erfahrung gesammelt hat.

Stand: August 2011

Autor:

RA Dr. Volker Baldus

janolaw AG

Sulzbach/Ts.

www.janolaw.de



Für was steht BIEG Hessen?

BIEG Hessen steht für Beratungs- und Informationszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr. Das BIEG Hessen ist eine gemeinsame Einrichtung der Industrie- und Handelskammern Frankfurt am Main, Fulda, Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern und Offenbach am Main. Wir sind eines der Kompetenzzentren, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert werden.

Aufgaben des BIEG Hessen

Das BIEG Hessen hat zur Aufgabe, kleine und mittlere Unternehmen aller Branchen auf dem Weg zu Internet und E-Business neutral zu unterstützen. Wir verstehen uns als Plattform für Anbieter und Nachfrager und wollen dazu beitragen, dass Barrieren abgebaut und Chancen aufgezeigt werden. Das BIEG Hessen ist eine Anlaufstelle für Unternehmer sowie Kommunikator und Koordinator für den elektronischen Geschäftsverkehr.

BIEG Hessen

Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main
Telefon 069 2197-1380
Telefax 069 2197-1497
info@bieg-hessen.de

Auf unsere Internetseite www.bieg-hessen.de finden Sie weitere Leitfäden, Checklisten und Fachartikel zu den Themen Internet und E-Commerce.