



Neues Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014

Widerrufsbelehrungen für Warenlieferungen



Einleitung

Am Freitag, den 13. Juni 2014 tritt das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Damit verbunden sind zahlreiche Änderungen für Online-Händler. So wird z. B. das Widerrufsrecht erneut vollständig reformiert. Außerdem ändern sich die Informationspflichten. Damit dieser Tag für Sie kein „Freitag der 13.“ wird, informieren wir Sie ausführlich über die kommenden Änderungen.

Änderungen beim Widerrufsrecht

Die größte Umstellung zum 13. Juni wird das Widerrufsrecht betreffen. So müssen im Shop erneut alle Belehrungen angepasst werden. Beispielsweise wird das Rückgaberecht komplett abgeschafft. Auf die Einzelheiten zur Widerrufsbelehrung für Warenlieferungen gehen wir in diesem Whitepaper ein. Im Überblick möchten wir Sie aber auch auf weitere Änderungen hinweisen.

Hin- und Rücksendekosten

Für Verträge, die ab dem 13. Juni geschlossen werden, gilt grundsätzlich, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten der Rücksendung der Waren trägt, sofern er hierauf hingewiesen wurde. Damit dürfte das Problem der unfreien Rücksendung dann der Vergangenheit angehören. Zu begrüßen ist außerdem, dass die sog. „40-Euro-Klausel“ wegfällt. Eine einfache Information (im Rahmen der Widerrufsbelehrung) über die Kostentragung ist ausreichend.

Die Hinsendekosten müssen im Widerrufsfall aber weiterhin vom Unternehmer erstattet werden. Allerdings nur noch in der Höhe der günstigsten im Shop angebotenen Standardlieferung. D. h. anders als bislang müssen künftig Express- oder Nachnahmezuschläge nicht mehr erstattet werden.

Der Verbraucher muss seinen Widerruf dann auch eindeutig erklären. Bisher ist es ausreichend, die Ware kommentarlos zurückzusenden. Dies geht ab 13. Juni nicht mehr. Der Verbraucher muss zwar das Wort „Widerruf“ nicht zwingend verwenden, allerdings muss aus seiner Erklärung sein Entschluss eindeutig hervorgehen, dass er sich vom Vertrag lösen will.

Weitere wichtige Änderungen

Neben der Reform des Widerrufsrechtes werden aber auch die Informationspflichten neu gestaltet. So ist der Verbraucher zukünftig spätestens bei Einleitung des Bestellvorgangs darüber zu informieren, ob im Shop Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsarten akzeptiert werden.

Auf einer allgemeinen Informationsseite muss darüber informiert werden, ob für die verkauften Waren die gesetzlichen Gewährleistungsrechte bestehen und im Falle des Angebotes von Kundendiensten, Kundendienstleistungen oder Garantien die Bedingungen hierfür.

Eine Änderung wird es auch bei Kunden-Hotlines geben: Stellt der Unternehmer eine Telefonnummer zur Verfügung, die der Verbraucher anrufen kann, wenn er Fragen zu einem bestehenden Vertrag hat, darf ein Anruf bei dieser Nummer nicht mehr als nach dem Grundtarif kosten. Das bedeutet, dass für solche Anfragen keine teuren 0900- oder 0180-Nummern mehr angeboten werden dürfen.

Zu den einzelnen Informationspflichten werden wir ein eigenes Whitepaper veröffentlichen.

Die folgenden Muster dürfen ab dem **13. Juni 2014** ausschließlich verwendet werden, wenn über den Online-Shop Waren angeboten werden. Werden die Muster vorher eingesetzt, kann dies abgemahnt werden, weil Sie damit nicht die aktuelle Rechtslage wiedergeben.

Die Muster dürfen nicht für den Verkauf von Dienstleistungen oder digitalen Inhalten verwendet werden.



Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Waren

Je nach Ausgestaltung Ihres Shops müssen Sie sich für die Verwendung von einem der unten zur Verfügung gestellten Belehrungs-Muster entscheiden. Sie finden die Verwendungsmöglichkeit in dem jeweils darüber stehenden Hinweis aufgezeigt. Unabhängig vom Muster müssen Sie auf jeden Fall den Verbraucher auch über das Muster-Widerrufsformular informieren. Die Belehrung und das Muster-Widerrufsformular müssen Sie dem Verbraucher auch auf einem dauerhaften Datenträger, also z. B. als Anhang zur Bestellbestätigungs-Mail übermitteln.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bei Verträgen zur Lieferung bestimmter Waren besteht das Widerrufsrecht nicht, bei anderen kann es erlöschen. Der Unternehmer muss den Verbraucher im Falle, dass ihm ein Widerrufsrecht nicht zusteht oder dieses erlischt, darüber informieren, dass er seine Willenserklärung nicht widerrufen kann bzw. über die Umstände, unter denen er ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert. Ungeklärt ist, ob dieser Hinweis konkret bei den Waren erteilt werden muss, bei dem eine Ausnahme bzw. ein Erlöschenstatbestand einschlägig ist, oder ob ein allgemeiner Hinweis an zentraler Stelle ausreichend ist.

Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Fernabsatzverträgen

- zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind,
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
- 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



Die neuen Muster im EGBGB

Gesetzliches Muster für die Widerrufsbelehrung

EGBGB Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2. Fundstelle: BGBl. I 2013, 3642 - 3670

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] 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 Falle 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.“

Anpassung des Musters nach Gestaltungshinweisen

Bei der Erstellung der richtigen Belehrung für seinen eigenen Shop muss man insgesamt 4 Fragen beantworten:

1. Welche Fristsituation ist für die Bestellung maßgeblich?
2. Besteht die Möglichkeit für den Verbraucher, den Widerruf online zu erklären?
3. Holt der Unternehmer die Ware ab oder muss der Verbraucher die Ware zurücksenden?
4. Wer soll die Kosten der Rücksendung tragen?

Je nach Antwort auf diese Fragen müssen unterschiedliche Textbausteine aus den Gestaltungshinweisen in die Belehrung aufgenommen werden. Damit ergeben sich **insgesamt 50 mögliche Widerrufsbelehrungen**. Hier in diesem Whitepaper können wir nur ein paar ausgewählte angepasste Muster-Belehrungen zur Verfügung stellen.



Unzulänglichkeiten der gesetzlichen Muster-Belehrung

Die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung übersieht, dass beim Versand von Waren zu unterschiedlichen Konstellationen kommen kann. Dies macht die Entscheidung sehr schwierig, welcher Textbaustein für den Fristbeginn (Gestaltungshinweis 1) verwendet werden soll. Im Zeitpunkt der Erstellung der Widerrufsbelehrung für den Shop ist in den seltensten Fällen klar, ob die Variante b), c) oder d) des Hinweises auf den Fristbeginn eingesetzt werden muss. So kann beispielsweise

- ein Verbraucher mehrere Waren bestellen, bei denen sich erst beim Verpacken herausstellt, dass diese doch nicht in einem Paket verschickt werden können und diese Pakete durch einen Fehler beim Zusteller dann an unterschiedlichen Tagen beim Verbraucher eintreffen;
- ein Verbraucher mehrere Waren bestellen, wobei eine Ware in mehreren Teilsendungen verschickt werden muss, die restlichen Waren aber in einem Paket versendet werden können;
- ein Verbraucher mehrere Waren bestellen, wobei eine Ware so beschaffen ist, dass diese in mehreren Teilsendungen versendet wird und die anderen Waren auch noch getrennt geliefert werden;

Das Problem am neuen gesetzlichen Muster ist, dass man die verschiedenen Varianten für den Fristbeginn nicht kombinieren, sondern nur **einen** der Textbausteine einsetzen darf. Der Händler müsste also für jede mögliche Liefersituation verschiedene Belehrungen vorhalten. Da Sie aus praktischen Gründen aber nicht für jede Bestellung eine eigene Widerrufsbelehrung bereithalten können, ist eine Gestaltung der Musterbelehrung, wie vom Gesetzgeber vorgesehen, nahezu unmöglich.

Wir sind der Meinung, dass man mit dem nachfolgenden Muster M2 dem Verbraucher eine Belehrung zur Verfügung stellt, die den Fristbeginn auch transparent in den oben genannten Situationen darstellt. M2 kann u. E. auch in Bestellsituationen eingesetzt werden, in denen – nach den Vorgaben des Gesetzgebers – eigentlich M1 bzw. M3 zu verwenden wären. Wer M2 in diesen Fällen verwendet, muss sich also darüber im Klaren sein, dass er die gesetzliche Privilegierung verliert. Wir sind aber der Meinung, dass es keinen anderen praktischen Weg gibt. Das damit verbundene Risiko, wegen der hier vorgeschlagenen Verwendung abgemahnt zu werden, halten wir für gering.



Angepasste Musterwiderrufsbelehrungen für Warenlieferungen

Nachfolgend finden Sie beispielhaft einige angepasste Muster-Belehrungen, die jeweils unter den im Abschnitt „**Wichtige Hinweise**“ genannten Bedingungen im Online-Shop eingesetzt werden können.

- ➔ **Voraussetzungen für die Verwendung von M1:** Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, bei dem alle bestellten Waren in einer einheitlichen Lieferung beim Verbraucher eintreffen, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M1 Widerrufsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren

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, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ((Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein)) 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.

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.

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. 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.

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. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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.



- **Voraussetzungen für die Verwendung von M2:** Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, bei dem die im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellten Waren getrennt geliefert werden, keine weiteren Waren, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M2 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren

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, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) 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.

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.

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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgeschickt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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.



- **Voraussetzungen für die Verwendung von M3:** Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, bei dem eine bestellte Ware in mehreren Teillieferungen geliefert wird, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M3 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von einer Ware

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, 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.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) 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.

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.

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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgeschickt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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.



Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Abo-Verträge

Eine besondere Fristbelehrung ist auch für Abo-Verträge notwendig. Auch hierfür gibt es einen eigenen Gestaltungshinweis in der Musterwiderrufsbelehrung. Nachfolgend finden Sie eine entsprechend angepasste Formulierung.

- **Voraussetzungen für die Verwendung von M4:** Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg, keine sonstigen Waren, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M4 Widerrufsbelehrung für Abo-Verträge

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, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) 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.

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.

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. 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.

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. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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.



Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditionsware

Im Fall von Waren, die nicht als Paket zurückgesendet werden können (also z. B. Speditionsware), muss der Unternehmer in der Widerrufsbelehrung die Kosten der Rücksendung konkret beziffern. Tut er dies nicht, muss der Verbraucher diese Kosten auch nicht tragen.

- **Voraussetzungen für die Verwendung von M5:** Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr, bei dem alle bestellten Waren in einer einheitlichen Lieferung beim Verbraucher eintreffen und nur per Spedition zurückgeschickt werden können, keine paketversandfähigen Waren, kein Abo-Vertrag, keine Erbringung von Dienstleistungen, Unternehmer holt die Ware beim Verbraucher ab, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M5 Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditions-Waren

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, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) 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.

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.

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.

Wir holen die Waren ab. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].

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.



Muster-Widerrufsformular

Nach neuem Recht muss der Verbraucher außerdem vor Abgabe seiner Bestellung über das **Muster-Widerrufsformular** informiert werden. **Dieses ist nicht zu verwechseln mit Widerrufsbelehrung** und muss unabhängig von der Art der Belehrung stets verwendet werden. Außerdem muss das Widerrufsformular dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Es bietet sich an, dieses unterhalb der Widerrufsbelehrung mit aufzuführen, sodass der Verbraucher die Widerrufsbelehrung und das Widerrufs-Formular zusammen in einem Dokument erhält.

M6 Muster-Widerrufsformular

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 Telefaxnummer 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.

Beitragsreihe im Shopbetreiber-Blog

In unserem Shopbetreiber-Blog haben wir eine Beitragsreihe rund um das Thema „Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie. Hier finden Sie den Übersichtsartikel. Alle bereits veröffentlichten Beiträge sind darin verlinkt. Sobald wir weitere Artikel veröffentlichen, werden die Verlinkungen selbstverständlich auch in dieser Übersicht nachgeholt.

<http://www.shopbetreiber-blog.de/2014/01/07/artikelreihe-zum-neuen-verbraucherrecht/>

Trusted Shops Handbuch für Online-Händler

Damit Sie am 13. Juni 2014 auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie gewappnet sind, haben wir das Handbuch für Online-Händler bereits jetzt an die neue Rechtslage angepasst. Auf über 155 Seiten erfahren Shopbetreiber, Rechtsanwälte und Dienstleister, welche Fallstricke und Stolpersteine im deutschen E-Commerce-Recht nach dem Stichtag existieren werden und wie sie diese umgehen können. 55 Musterformulierungen helfen Ihnen einfach und verständlich bei der Umsetzung. Jedem Kapitel sind praktische Checklisten vorangestellt. Das Handbuch hilft Ihnen bei der rechtssicheren Gestaltung des gesamten Kaufprozesses: Die Themen reichen von Impressum über die Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellseite und AGB bis zur E-Mail-Bestätigung und Kundenbewertungen.

[Zum Bestellformular für das aktualisierte Trusted Shops Handbuch für Online-Händler](#) (39 EUR, PDF, 3 MB).

Als Trusted Shops Mitglied können Sie sich das Handbuch kostenlos im [Mitglieder-Forum](#) herunterladen.

Über die Autoren



Dr. Carsten Föhlisch

Seit April 2000 Rechtsanwalt, Leiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH. Er ist Lehrbeauftragter der Hochschule Pforzheim und regelmäßig als Referent für Verbraucherschutzrecht im E-Commerce tätig, u. a. für die Universität Münster (ITM) und DIHK. Experte in Verbrauchersendungen, u. a. ARD Ratgeber Recht, SWR Infomarkt und WDR markt. Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts 2009 und Experte im Bundesjustizministerium zur „Button-Lösung“ 2011. Veröffentlichungen zu rechtlichen Problemen des Onlinehandels, u. a. „Reichweite des Prüfungsrechts im Fernabsatz“, Anm. zu BGH „Wasserbett“, NJW 2011, 30 ff., „Globales Leihhaus Internet“ statt Onlinehandel? Wertersatz für Nutzungen nach fernabsatzrechtlichem Widerruf (zusammen mit RA Dr. Felix Buchmann), MMR 2010, 3 ff., „Verbraucherschutz im Internet“, in: Hoeren/Sieber (Hrsg.), Handbuch Multimedia-Recht, Rechtsfragen des elektronischen Geschäftsverkehrs, 24. Auflage, München 2009, „Das Widerrufsrecht im Onlinehandel“, Verlag C.H. Beck 2009, „Widerrufsfrist im Fernabsatz – Ungleichbehandlung von Online-Shops und ebay-Verkäufern?, zusammen mit RiOLG Dr. Helmut Hoffmann, in: NJW 2009, 1175 ff., „Von Dessous, Deorollern und Diabetes-Streifen - Ausschluss des Widerrufsrechts im Fernabsatz“, zusammen mit R. Becker, in NJW 2008, 3751 ff., „Internethändler erhalten mehr Rechtssicherheit“, Frankfurter Allgemeine Zeitung, 19.03.2008, S. 21, „Endlich Rechtssicherheit im Fernabsatz durch die neue Muster-Widerrufbelehrung?“, in: MMR 2007, 749 ff., „Ist die Musterwiderrufsbelehrung für den Internethandel noch zu retten?“, in MMR 2007, 139 ff., „Von Quelle bis eBay: Reformaufarbeitung im Versandhandelsrecht“, zusammen mit R. Becker, in NJW 2005, 3377 ff. Stv. Vorsitzender des D21 Gütesiegel Monitoring Boards. (www.internet-guetesiegel.de).

Martin Rätze



Diplom-Wirtschaftsjurist und seit Oktober 2008 Mitarbeiter in der Rechtsabteilung der Trusted Shops GmbH. Er studierte Deutsches und Europäisches Wirtschaftsrecht an den Universitäten Siegen und Athen. Er ist Autor im www.shopbetreiber-blog.de und berichtet regelmäßig über die aktuelle Rechtsprechung zum E-Commerce. Außerdem schreibt er eine Kolumne auf t3n.de, in der er die wichtigsten Urteile eines Monats zusammenfasst. Rätze ist Referent bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern zum Thema "Online-Recht" und verfasst Beiträge für den Newsdienst MMRaktuell. Weitere Veröffentlichungen: Wann ist die Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen rechtsmissbräuchlich i.S.d. § 8 Abs. 4 UWG? (MIR 2009, Dok. 34); Abmahnkosten wegen falscher Impressumangaben (MMR 2012, 240); Vorgaben zur Beschriftung des Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2013, 474).



Über Trusted Shops

[Trusted Shops](#) ist führender Anbieter für vertrauensbildende Maßnahmen im Online-Handel. Durch das Gütesiegel, die Käuferschutz-Garantie und das System zur Kundenbewertung, machen Online-Händler gegenüber Shopbesuchern sichtbar, dass bei ihnen garantiert sicher eingekauft werden kann. Auf diese Weise bringt der Kunden dem Shopbetreiber mehr Vertrauen entgegen, die Kaufbereitschaft steigt und es erhöht sich die Konversion im Shop.

Mit mehr als 17.000 geprüften und ausgezeichneten Online-Shops ist Trusted Shops führend in Europa. Im Zuge der Zertifizierung prüft Trusted Shops über 100 Qualitätskriterien aus den Bereichen E-Commerce-Recht, Bonität, Datenschutz und die Gestaltung des Bestellprozesses. Die Käuferschutz-Garantie sichert die Einkäufe der Kunden finanziell ab. Im Falle einer Nicht-Lieferung oder Nicht-Erstattung, sorgt Trusted Shops dafür, dass der Kunde sein Geld zurück erhält.

Die Prüfungskriterien wurden gemeinsam mit Verbraucherschützern entwickelt. Dadurch gewährleistet Trusted Shops eine hohe Akzeptanz des Gütesiegels bei den Verbrauchern und eine große Verbreitung bei den Online-Händlern.

Mehr Kundenvertrauen bedeutet mehr Umsatz: Gütesiegel, Käuferschutz und Kundenbewertung

Vertrauensbildende Maßnahmen sind für Shopbetreiber ein enormer Konversions-Turbo. Durch das Vertrauensplus der Kunden in den Web-Shop steigt die Kaufbereitschaft. Das bedeutet für den Online-Händler:

- größere Warenkörbe
- weniger Bestellabbrüche
- höhere Umsätze

Das Trusted Shops Gütesiegel

Das Trusted Shops Gütesiegel ist optimal, um das Vertrauen der Online-Kunden in den Shop zu erhöhen. Denn durch das Plus an Vertrauen steigt die Bereitschaft Ihrer Kunden, in einem Online-Shop einzukaufen. Durch die bewährte Zertifizierung vermeiden Shopbetreiber zudem rechtliche Fehler und kostspielige Abmahnungen.

Die Trusted Shops Käuferschutz-Garantie

Online-Händler bieten ihren Kunden garantierte Sicherheit und damit ein starkes Argument den Kauf im Shop abzuschließen: den Trusted Shops Käuferschutz. Über die Käuferschutz-Garantie sichert Trusted Shops die Online-Käufer finanziell ab.

Das Trusted Shops Kundenbewertungssystem

Zufriedene Kunden sind die besten Verkäufer. Mit dem Kundenbewertungssystem von Trusted Shops zeigen Shopbetreiber, wie zufrieden andere Kunden mit den Leistungen im Shop sind. Zudem zeigt das Kundenfeedback dem Online-Händler neues Optimierungspotenzial im Shop auf.

Experten-Tipps von Trusted Shops

Sie möchten regelmäßig von Trusted Shops über Neuigkeiten aus dem E-Commerce versorgt werden? Dann [melden Sie sich jetzt zum Experten-Newsletter an](#) und Sie erhalten regelmäßig und kostenlos wichtige Informationen und Praxistipps aus dem Online-Handel direkt in Ihr E-Mail-Postfach.