

Die neue EU-Richtlinie – Was ändert sich ab dem 13.06.2014 im Online-Handel?

Die Richtlinie 2011/83/EU verfolgt den Ansatz der Vollharmonisierung. Dies bedeutet, dass die Regelungen in allen EU-Mitgliedstaaten einheitlich umgesetzt werden müssen. Dies dürfte im europaweiten Handel zu praktischen Vorteilen für Online-Händler führen, vor allem wenn sie ins EU-Ausland liefern. Nichtsdestotrotz müssen Online-Händler zum 13.06.2014 ihre Online-Shops anpassen, um die Neuregelungen umzusetzen, da an diesem Tag das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie 2011/83/EU in Kraft tritt. Die Pflichten beim Fernabsatzkauf sind künftig in den §§ 312 ff. BGB und ergänzend im EGBGB geregelt.

Mit Inkrafttreten der Verbraucherrichtlinie zu erwartende Änderungen:

Die neuen Pflichten gelten, wenn ein „Fernabsatzvertrag“ nach § 312c BGB n.F. vorliegt. Dies ist der Fall, wenn ein Unternehmer und ein Verbraucher für Vertragsverhandlungen und Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel nutzen, der Vertragsschluss seitens des Unternehmers im Rahmen eines „für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems“ erfolgt und es sich um eine entgeltliche Leistung des Unternehmers handelt.

1. Europäische Widerrufsbelehrung mit 14-Tages-Frist

Erstmalig ist für die gesamte EU eine einheitliche Muster-Widerrufsbelehrung vorgesehen. Die Widerrufsfrist beträgt in allen Mitgliedsstaaten 14 Tage ab Erhalt der Ware. Dies war bereits bislang in Deutschland so, sofern die Belehrung beim oder unmittelbar nach Vertragsschluss erfolgte. In der Musterbelehrung sind auch Informationen darüber enthalten, wie der Verbraucher mit dem Online-Händler in Kontakt treten kann.

2. Erlöschen des Widerrufsrechts auch bei falscher Belehrung

Künftig erlischt das Widerrufsrecht auch bei falscher Belehrung des Verbrauchers spätestens ein Jahr nach Ablauf der 14-Tage-Frist. Dies stellt für

deutsche Online-Händler eine wesentliche Verbesserung dar. Aktuell erlischt das Widerrufsrecht bei einer falschen Belehrung des Verbrauchers gar nicht.

3. Ausdrückliche Regelung zur Rückabwicklung widerrufener Verträge

Bislang verwies das deutsche Recht hinsichtlich der Rückabwicklung widerrufener Verträge auf das Rücktrittsrecht. Nun wird die Rückabwicklung ausdrücklich geregelt. Der Online-Händler muss innerhalb von 14 Tagen ab Widerruf den Kaufpreis zurückerstatten. Allerdings hat der Händler ein ausdrückliches Zurückbehaltungsrecht, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat bzw. der Verbraucher einen Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurück geschickt hat. Für die Rückzahlung sollte der Online-Händler den gleichen Zahlungsweg wählen wie der Verbraucher bei der Zahlung des Kaufpreises.

Der Verbraucher ist verpflichtet, die Waren ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem er dem Gewerbetreibenden von der Ausübung des Widerrufsrechts informiert hat, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigte Person zurückzusenden oder zu übergeben.

4. Rücksendekosten

Hat der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht, können ihm künftig die Kosten für die Rücksendung auferlegt werden, unabhängig von dem Wert der Waren (unverändert trägt der Unternehmer die Kosten für die Zusendung). Für dieses Recht muss der Unternehmer den Verbraucher nur vorab über die Entstehung von Versandkosten im Falle des Widerrufs informiert haben. Es bleibt dem Unternehmer weiterhin unbenommen, die Kosten freiwillig zu übernehmen.

5. Ausdrücklicher Widerruf und Mustererklärung für Verbraucher

Verbraucher müssen ihren Widerruf künftig ausdrücklich erklären. Die alleinige Rücksendung der Ware wird hierfür nicht mehr genügen. Zum Widerruf können sich Verbraucher einer neuen Muster-Erklärung bedienen, welche dann auch weiterhin per E-Mail, Fax oder Brief erklärt werden kann. Der Online-Händler kann auf seiner Internetseite außerdem ein Online-Formular bereitstellen, mit dem

der Verbraucher den Widerruf direkt über die Webseite erklären kann. Dann muss der Online-Händler jedoch unverzüglich nach Erhalt der Erklärung eine Bestätigung-E-Mail an den Verbraucher senden.

6. Widerruf nach Download

Bisher war fraglich, ob die Lieferung von digitalen Inhalten als Dienstleistung zu verstehen ist oder ob diese Waren, welche zur Rücksendung nicht geeignet sind, darstellen. Dank der Regelung des § 356 Abs. 5 BGB-RegE wurde hier nun Klarheit geschaffen. Das „Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten auch dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit Beginn der Vertragsausführung verliert.“

In der Regel besteht somit zunächst ein Widerrufsrecht für Download-Produkte. Unter bestimmten Voraussetzungen erlischt dieses jedoch, um einem Missbrauch des Widerrufsrechts entgegen zu wirken.

7. Kein Widerruf nach Entsiegelung

Das Widerrufsrecht erlischt auch nach Entfernung einer Versiegelung bei Hygieneprodukten. Auch hier wird der Unternehmer im Sinne des Gesundheitsschutzes besser gestellt als bislang.

8. Transparenz hinsichtlich sämtlicher Kosten

Für Transparenz soll zukünftig außerdem die Verpflichtung des Unternehmers, undurchsichtige oder versteckte zusätzliche Kosten deutlich kenntlich zu machen, sorgen. Bearbeitungsgebühren, beispielsweise, müssen mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ausdrücklich aufgelistet werden. Weitere wesentliche Neuerung ist, dass dem Verbraucher die für die Bestellung anfallenden Lieferkosten vor der Abgabe einer Vertragsverklärung mitgeteilt werden müssen. Dies ergibt sich aus der Vorschrift des § 312d Abs.1 BGB n.F. in Verbindung mit Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 4 EGBGB.

9. Checkboxes/Häkchenfelder

Unternehmer dürfen Checkboxes/Häkchenfelder, deren Auswahl während des Bestellprozesses Zu-

satzkosten verursachen können, nicht bereits vorankreuzen. Der Verbraucher muss vielmehr das Kästchen, beispielsweise für eine Paketversicherung, aktiv anklicken.

10. Kostenfreies Zahlungsmittel

Dem Verbraucher muss im Onlineshop mindestens ein zumutbares, unentgeltliches Zahlungsmittel angeboten werden, für alle anderen Zahlungsarten darf keine höhere Gebühr berechnet werden, als diese tatsächlich bei der Bank verursacht.

11. Änderung des Verbraucherbegriffs i.S.d. §13 BGB n.F.

Die Anwendung der Vorschriften über das Widerrufsrecht wird künftig ausgeweitet. Während aktuell nahezu ausschließlich Verbraucher dazu berechtigt sind, von dem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, soll sich dies künftig ändern. Erfasst werden sollen auch solche Personen, die den Kauf/die Inanspruchnahme der Dienstleistung teilweise als privat und teilweise als gewerblich handelnde Person tätigen. Die Vorschrift des § 13 BGB n.F. wird insofern neugefasst, als dass der Verbrauchbegriff entsprechend ausgedehnt wird. Es soll künftig heißen:

“Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch selbstständigen Tätigkeit zugeordnet werden können.

12. Textform von Erklärungen

Nach wie vor muss den Verbraucher die Widerrufsbelehrung in Textform erreichen. Dieser muss also in der Lage sein, diese Erklärung dauerhaft zu speichern. Es ist demnach erforderlich, die Widerrufsbelehrung auf Papier, auf einem digitalen Speichermedium oder aber per E-Mail an den Verbraucher auszuhändigen. Die bloße Wiedergabe auf dem Bildschirm erfüllt das Erfordernis der Textform hingegen nicht.

13. Lieferdauer und Rücktrittsrecht

Der Onlinehändler soll künftig innerhalb von 30 Tagen die bestellten Waren liefern. Ist eine Lieferung nicht innerhalb dieser 30 Tage erfolgt, kann der Verbraucher am 31 Tage nach Abschluss der Bestellung vom Vertrag zurücktreten. Der Liefertermin

wird ausdrücklich als Pflichtinformation des Online-Händlers vorgesehen.

14. Button-Lösung für kostenpflichtige Leistungen

Der Verbraucher muss dem kostenpflichtigen Vertrag künftig ausdrücklich zustimmen. Es genügt nicht, dass der Online-Händler auf die Kostenpflicht hinweist, der Verbraucher muss vielmehr ausdrücklich bestätigen, dass er von den Kosten Kenntnis genommen hat. Dies kann z.B. mittels einer Schaltfläche erfolgen.

Probleme bei der Umsetzung der Verbraucherrichtlinie

Es ist bereits heute absehbar, dass die Umsetzung der Verbraucherrichtlinie zu diversen rechtlichen Problemen führen wird.

1. Die Muster-Widerrufsbelehrung

Intention des Gesetzgebers ist es, dass ein rechtliches Muster für die Widerrufsbelehrung verwendet wird, das an entsprechenden Stellen nur noch von den Händlern angepasst werden muss. Für den Händler bedeutet dies konkret, dass er dem Verbraucher auf jede eingehende Bestellung jeweils eine individuell angepasste Widerrufsbelehrung zukommen lassen muss. Dies kann die verschiedensten Kombinationen von Belehrungen bedeuten.

Verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten werden den Händlern durch den Gesetzgeber vorgegeben und je nach Art der Bestellung und der Ware eingefügt. Damit diese Belehrung auch abmahnsicher bleibt, darf hierbei vom Händler nicht von den amtlich vorgegebenen Texten abgewichen werden.

Beispiel: Lieferung in Teilen oder vollständig

Je nach Charakter der Bestellung muss zum Beispiel für den Fristbeginn Folgendes ausgewiesen werden:

„Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag (1).“

Mit (1) wird gekennzeichnet, dass hier je nach Art des Geschäfts von den vorgegebenen Alternativen (Gestaltungshinweisen) die korrekte auszuwählen und einzusetzen ist. Die Gestaltungshinweise für die Ziffer (1) sind konkret die nachfolgenden:

“1. Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:

- a) (...)
- 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.“*

Für Online-Händler kann dies eine große organisatorische Hürde darstellen. Denn der Händler muss bei Vertragsschluss bereits wissen, ob er die Bestellung in mehreren Teilsendungen oder komplett verschickt, um die Widerrufsbelehrung jeweils anpassen zu können. Häufig kann ein Online-Händler dem Verbraucher nicht während des Bestellprozesses mitteilen, ob er bereits jede der einzelnen Waren vorrätig hat, um diese zusammen mit den anderen Waren zu versenden. Dann wird es für den Unternehmer schwierig, eine entsprechende Widerrufsbelehrung vorzufertigen und dem Verbraucher spätestens im „Warenkorb“ vorzulegen. Häufig ist es auch von der ausführenden Spedition abhängig, ob eine Lieferung komplett zugestellt werden kann. Hier sollten organisatorische Maßnahmen getroffen werden, um eine korrekte Widerrufsbelehrung erteilen zu können.

2. Rückversandkosten

§ 357 Abs. 6 BGB-RegE sieht die Möglichkeit vor, den Verbraucher die Kosten des Rückversands tragen zu lassen. Zu beachten ist jedoch, dass der Unternehmer die genauen Kosten des Rückver-

sands bereits in der Widerrufsbelehrung angeben muss, was je nach Größe und Gewicht der Ware und bei Auslandsversand verschieden und deshalb schwierig automatisierbar ist. Auch kann der Unternehmer nur schwerlich vorhersagen, in welcher Art und Weise der Verbraucher die Ware zurücksenden kann. Muss er diese bei sehr sperrigen Waren beispielsweise an der Haustür abholen lassen, wird ihm die Spedition dieses zusätzlich berechnen. Diese individuellen Umstände kann der Händler nicht bereits in der Widerrufsbelehrung bedenken. Setzt er jedoch die Rückversandkosten vorsichtshalber höher an, wird dies regelmäßig Abmahnungen wegen wettbewerbswidriger Handlung für den Verwender der Widerrufsbelehrung bedeuten.

Die Hinweispflicht der Unternehmer gilt jedoch nicht für sämtliche Waren, sondern nur für solche die „aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können“. In allen übrigen Fällen genügt der Hinweis, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung trägt.

Praxisrelevant werden für den Unternehmer auch die Fälle, in denen Versandkosten nicht genau beziffert

werden können. Dies ist bei Waren denkbar, die in ihrem Gewicht variieren oder bei der Lieferung an Orte, die für die Spedition nur unter besonderem Aufwand erreichbar sind. Für diesen Fall sieht der Gesetzgeber vor, dass die Versandkosten bei Vorliegen eines vernünftigen Grundes nicht angegeben werden müssen. Macht der Händler von dieser Möglichkeit Gebrauch, müssen trotzdem die maximal anfallenden Versandkosten durch Schätzung beziffert werden.

Bei Bestellungen von Waren, die zum Teil bereits paketfertig geliefert werden, können diese zusammen mit solchen Waren, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, wird es für den Unternehmer besonders schwierig: Während für erstere Ware lediglich der Hinweis „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren“ genügt, muss für die zweite Kategorie die genaue Höhe mit der Formulierung „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR“ ausgewiesen werden.

[Katinka Hüttl, LL.M.](#)
Rechtsanwältin