

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R76

Stand: Dezember 2017

Ihr Ansprechpartner
Ass. iur. Heike Cloß
E-Mail
heike.closs@saarland.ihk.de

Tel.
(0681) 9520-600

Fax
(0681) 9520-690

Widerrufsrecht im Online-Handel

Das Widerrufsrecht steht lediglich Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB im Online-Handel zu. Unternehmern steht das Widerrufsrecht grundsätzlich nicht zu. Mehr dazu im Folgenden.

Vorliegen eines Fernabsatzvertrages

Ein Widerrufsrecht besteht immer dann, wenn ein Fernabsatzvertrag vorliegt. Ein solcher ist gegeben, wenn **zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ein Vertrag** geschlossen wird, bei dem für die Vertragsverhandlung und den Vertragsschluss **ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet** werden. Als Fernkommunikationsmittel kommen der Brief, der Katalog, der Telefonanruf, das Fax, die E-Mail, die SMS oder die sonstigen Rundfunk- und Telemedien in Betracht. **Wichtig ist: Beide Vertragspartner sind nicht gleichzeitig körperlich anwesend.** Ist dies der Fall, so muss sowohl ein Widerrufsrecht eingeräumt werden wie auch die allgemeinen und speziellen Informationspflichten beachtet werden.

→ **R77** „Informationspflichten im Online-Handel“, **Kennzahl 44**

Wegfall des gesetzlichen Rückgaberechts und der 40 €-Klausel

Seit dem 13.06.2014 kann der Verkäufer seinem Kunden kein Rückgaberecht mehr anstelle des Widerrufsrechts einräumen. Seit diesem Zeitpunkt besteht für den Verbraucher nur noch ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

Auch die „40 €-Klausel“ ist weggefallen. Grundsätzlich trägt der Verbraucher die Kosten der Rücksendung.

Widerrufsbelehrung

Die Widerrufsbelehrung ist vom Stand Juni 2014 zu verwenden. Der Gesetzgeber hält eine Muster-Widerrufsbelehrung bereit. Um Abmahnungen zu vermeiden, sollte das Muster zwingend, entsprechend angepasst, verwendet werden. Wie bei allen Widerrufsbelehrungen stellt der Gesetzgeber einen „Baukasten“ zur Verfügung, den der Unternehmer selbst zusammenbauen muss. Die Muster-Widerrufsbelehrung finden Sie in unserem Anhang als Anlage 1. Damit klargestellt ist, dass das Widerrufsrecht nur bei einem Kaufvertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher gilt, sollte ausdrücklich darauf hingewiesen werden.

Praxistipp:

Es bietet sich an, dass folgender Satz aufgenommen wird: *Das Widerrufsrecht gilt nur bei Verträgen, die wir als Unternehmen mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB schließen.*

Die Muster-Widerrufsbelehrung sieht sowohl für die **Berechnung des Stichtages für den Beginn der Widerrufsfrist** wie auch für die **Berechnung der Rücksendekosten** eine **dynamische Formulierung** vor.

Unter Ziffer 1 der Musterbelehrung werden insgesamt fünf Varianten für die Berechnung der Widerrufsfrist angegeben. **Achtung: Bei den Varianten muss sich für eine entschieden werden. Sie dürfen nicht miteinander kombiniert werden!** Der Unternehmer muss dafür sorgen, dass im Rahmen seines Internetauftritts nur die einzelnen Formulierungen b) bis e) im Rahmen eines Kaufvertrages in der Widerrufsbelehrung auftauchen. Dies ist nur durch eine dynamische Inbezugnahme des Warenwirtschaftssystems mit der Widerrufsbelehrung möglich: So muss das System erkennen, ob die Warenlieferung mit einer Sendung erfolgt oder ob Teillieferungen das Warenlager verlassen.

Die **Widerrufsfrist** beträgt einheitlich für ganz Europa **14 Tage**. Das Widerrufsrecht **erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Fristbeginn** bei der Warenlieferung, gleichgültig, ob über den Widerruf nicht, nicht ordnungsgemäß belehrt wurde oder ob ein Verstoß gegen die allgemeinen Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB vorliegt.

Widerrufserklärung, Verwendung des Widerrufsformulars

Es genügt nicht die alleinige Rücksendung der Ware, um eine Widerrufserklärung anzunehmen. Auch die Annahmeverweigerung bei dem Paketzusteller bedeutet nicht mehr, wie nach der alten Rechtslage, dass der Verbraucher einen Widerruf ausspricht. Der Verbraucher muss den Widerruf **eindeutig erklären**. Das heißt: Er kann per **Brief, Fax, E-Mail** oder **Telefon** seinen Widerruf aussprechen. Er ist dabei nicht daran gebunden, das Wort „Widerruf“ zu benutzen, muss jedoch eindeutig seinen Willen klarstellen, dass er an dem Vertrag nicht mehr festhalten will. Aus dieser Möglichkeit der Widerrufserklärung ergibt sich die Konsequenz, dass die **Telefonnummer bei der Widerrufsbelehrung** neben der Mail-Adresse und der Fax-Nummer - sofern jeweils vorhanden - anzugeben ist.

Aber Achtung: Dies gilt nur für die Widerrufsbelehrung. Die Angabe der Telefonnummer im Widerrufsformular ist nicht vorgeschrieben und ist abmahngefährdet.

Die **Beweislast für den ausgeübten Widerruf** trägt der **Verbraucher**. Wichtig: Dieser Nachweis wird ihm bei E-Mail, Fax oder bei einem Schreiben per Post gelingen, beim Telefonanruf ist das eher schwierig. Telefonische Mitschnitte sind nicht zulässig, sodass sowohl dem Verbraucher als auch dem Unternehmer zu raten ist, eine entsprechende Dokumentation über das geführte Telefonat zu führen.

Praxistipp:

Unternehmer sollten für telefonisch erklärte Widerrufe eine entsprechende Liste bereithalten, in der sie sich sowohl das Tagesdatum, Uhrzeit, den Anrufer, die Vertragsnummer wie auch den Kaufgegenstand, über den der Widerruf ausgesprochen wird, notiert werden.

Neben der Widerrufsbelehrung muss der Unternehmer auch das Widerrufsformular vor Abgabe der Vertragserklärung dem Verbraucher zur Verfügung stellen. Der Gesetzgeber hält dafür ebenfalls ein Muster bereit (Anlage 2). Der Verbraucher ist nicht gezwungen, dieses Formular zu verwenden. Er kann auch weiterhin den Widerruf in anderer Form erklären. Wenn der Verbraucher das Muster-Widerrufsformular nutzt und per Mail den Widerruf erklärt, so hat der Unternehmer dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs auf einem dauerhaften Datenträger z. B. per E-Mail zu bestätigen.

Hin- und Rücksendekosten

Die **Hinsendekosten** müssen im Widerrufsfall **vom Unternehmer** erstattet werden. Aber: Er muss **nur die Hinsendekosten** tragen, die in der Höhe der **günstigsten** im Shop angebotenen **Standardlieferung** entsprechen. Anders als bislang müssen seit dem 13.06.2014 Express-, Nachnahme-, Overnight- oder sonstige -Zuschläge nicht mehr erstattet werden. Diese Kosten bleiben beim Verbraucher.

Der **Verbraucher** trägt im Falle des Widerrufs die **Kosten der Rücksendung der Ware**, sofern er darauf hingewiesen wurde. Damit ist seit 2014 die **40-Euro-Klausel entfallen**. Im Rahmen der gesetzlichen Muster-Widerrufsbelehrung kann der Unternehmer festlegen, wer die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Die entsprechende Formulierungshilfe ist unter Ziffer 5 b) der Musterbelehrung zu sehen. Auch hierbei ist eine **dynamische** Klausel in der Muster-Widerrufsbelehrung vorgesehen: So muss der Unternehmer unterschiedlich informieren, je nachdem, ob die Ware per Spedition zurückgegeben wird oder normal mit der Post. Auch dieses setzt wieder eine Ankopplung des Warenwirtschaftssystems mit der Widerrufsbelehrung voraus. Anstelle dieser Kostenregelung kann der **Unternehmer** auch **freiwillig die Kosten der Rücksendung übernehmen**, muss jedoch hierüber auch im Rahmen der Widerrufsbelehrung informieren.

Praxistipp:

Da die 40-Euro-Klausel entfallen ist, ist auch keine Kostentragungsvereinbarung mehr im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Informationspflichten anzugeben.

Rückerstattung des Kaufpreises, Wertersatz

Sowohl der **Verbraucher** wie auch der **Unternehmer** haben im Rahmen der Rückabwicklung **14 Tage** Zeit, um ihren jeweiligen Pflichten nachzukommen. So hat der Verbraucher nach Ausspruch des Widerrufs die **Ware** unverzüglich, spätestens aber 14 Tage nach Abgabe seiner Widerrufserklärung **zurückzusenden**. Diese Verpflichtung gilt **auch für nicht paketversandfähige Ware**.

Auf der anderen Seite hat der **Unternehmer Zahlungen** des Verbrauchers innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Widerrufserklärung **zurückzuerstatten**. Für die Rückzahlung ist dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung genutzt hat. Der Unternehmer hat dabei ein **Zurückbehaltungsrecht**. Er kann die Rückerstattung des Kaufpreises verweigern, solange er die **Ware nicht erhalten** hat oder der Verbraucher die **Rücksendung** der Ware ihm gegenüber **nicht nachgewiesen** hat.

Ein Anspruch auf **Wertersatz** für einen Wertverlust besteht nur dann, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war und der Verbraucher darüber belehrt wurde.

Erweiterung der Ausnahmen vom Widerrufsrecht

In § 312g Abs. 2 BGB finden sich Ausnahmen vom Widerrufsrecht. Nach § 356 BGB kann das Widerrufsrecht zudem erlöschen (bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten). Der Unternehmer muss den Verbraucher in jedem Fall **informieren**, dass ihm ein Widerrufsrecht nicht zusteht oder dieses erloschen ist.

Die einzelnen Formulierungen für den **Ausschluss vom Widerrufsrecht kann § 312g Abs. 2 BGB** entnommen werden. Dieses ist eingestellt unter www.gesetze-im-internet.de. In der Praxis treten die im Folgenden genannten Fälle, in denen ein Widerspruch ausgeschlossen ist, am häufigsten auf:

- zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind,
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten wurde,
- 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 aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnementverträgen,
- zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können

nen und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat.

Es empfiehlt sich, die gesetzliche Formulierung für den Ausschluss des Widerrufsrechts zu benutzen.

Wie müssen die Informationen über das Widerrufsrecht erteilt werden?

Der Gesetzgeber regelt, dass dem Verbraucher die **Informationen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung** gestellt werden müssen. Am besten eignet sich ein entsprechender Link mit der Überschrift „Widerrufsrecht“ auf der Bestellseite. Hinter dem Link sollte derselbe Text stehen, der für die Belehrung in der Bestätigungs-E-Mail, auf den Lieferpapieren oder der Rechnung verwendet wird.

Zusätzlich muss der Verbraucher **in Textform auf einem dauerhaften Datenträger** über sein Widerrufsrecht belehrt werden. Den Text können Sie in der Bestätigungs-E-Mail, auf der Rechnungsrückseite oder in den Lieferpapieren unterbringen.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.

Anlage 1 (zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 2 EGBGB)

Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen

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 Vertrages 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 1. Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
- 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.“;
 - 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.“;
 - 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.“;
 - 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 Vertragsabschlusses 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.“

**Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und
§ 2 Absatz 2 Nummer 2 EGBGB)**

Muster für das 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 widerufe(n) ich/wir (*) den von mit/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