



# Neues Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014

**Rückabwicklung nach dem Widerruf**



## 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.

### 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.

### 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.

### Rückabwicklung nach dem Widerruf

Es wurden nicht nur die Informationspflichten im Online-Shop geändert. Auch die Regelungen zur Rückabwicklung nach einem Widerruf wurden reformiert. So gibt es Änderungen bei den Rückzahlungsfristen, dem Wertersatzanspruch und den Rückzahlungsmodalitäten. Über all diese Neuerungen wollen wir Sie mit dem vorliegenden Whitepaper informieren.

Diese Neuregelungen gelten allerdings nur für Bestellungen, die ab dem 13. Juni 2014 über Ihren Online-Shop eingehen. Ein Widerruf, der eine Bestellung von vor dem 13. Juni betrifft, aber erst nach diesem Tag eingeht, muss weiterhin nach den bis zum 13. Juni 2014 geltenden Regelungen abgewickelt werden.

## Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	<b>2</b>
<b>Wann liegt ein wirksamer Widerruf vor?</b> .....	<b>3</b>
<b>Rücksendefrist: 14 Tage</b> .....	<b>3</b>
<b>Zurückbehaltungsrecht</b> .....	<b>4</b>
<b>Gefahr der Rücksendung</b> .....	<b>4</b>
<b>Hin- und Rücksendekosten</b> .....	<b>4</b>
<b>Kaufpreiserstattung</b> .....	<b>5</b>
<b>Erstattung mit gleichem Zahlungsmittel</b> .....	<b>5</b>
<b>Über die Autoren</b> .....	<b>7</b>
<b>Über Trusted Shops</b> .....	<b>8</b>



## Wann liegt ein wirksamer Widerruf vor?

Will ein Verbraucher seine Willenserklärung widerrufen, müssen Sie zunächst prüfen, ob der Verbraucher sein Widerrufsrecht wirksam ausgeübt hat. Bis zum 13. Juni kann der Verbraucher sein Widerrufsrecht nur in Textform (z. B. per Mail, Brief oder Fax) oder durch Rücksendung der Ware ausüben.

### **Dies ändert sich ab 13. Juni 2014.**

Es gibt dann keine expliziten Formvorschriften mehr. Das bedeutet, der Verbraucher ist nicht mehr an die Ausübung in Textform gebunden. Er kann das Widerrufsrecht dann auch telefonisch ausüben.

### **Eindeutige Erklärung**

Der Verbraucher muss sein Widerrufsrecht mittels eindeutiger Erklärung ausüben. § 355 Abs. 1 BGB schreibt hierfür vor:

*„Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen.“*

Bei dieser Erklärung muss der Verbraucher das Wort „Widerruf“ aber nicht zwingend verwenden. Die Erklärung des Verbrauchers muss aber unmissverständlich zum Ausdruck bringen, dass der Verbraucher den Vertrag widerrufen will. Hierfür würde eine E-Mail mit dem Text „Ich habe eine Rücksendung“ oder „Retoure“ nicht ausreichend sein, weil dadurch nicht klar wird, ob sich der Verbraucher vom Vertrag lösen oder nur Gewährleistungsrechte geltend machen will.

Eine solche eindeutige Erklärung würde auch vorliegen, wenn der Verbraucher seine Widerrufserklärung der Ware beilegt und dann das Paket zurücksendet. Lediglich die kommentarlose Rücksendung der Ware erkennt das Gesetz nicht mehr als Ausübung des Widerrufsrechtes an. Möglich wäre auch, dass der Verbraucher „Widerruf“ auf das Paket schreibt und dieses dann zurücksendet.

### **Muster-Widerrufsformular**

Damit der Verbraucher eine solche unmissverständliche Erklärung abgeben kann, muss ihm das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt werden, welches er verwenden kann, aber nicht muss.

Außerdem kann dem Verbraucher die Möglichkeit eingeräumt werden, dass er das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auf der Website des Händlers online ausfüllen und absenden kann. Dieses Online-Formular muss nicht zwingend so gestaltet sein wie das Muster-Widerrufsformular. Macht der Verbraucher von der Möglichkeit des Online-Widerrufs Gebrauch, muss ihm der Eingang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger (also z. B. per Mail) bestätigen werden.

### **Keine Begründung erforderlich**

Weiterhin nicht erforderlich ist es, dass der Verbraucher seinen Widerruf begründen muss. Wird vom Verbraucher eine Begründung zwingend verlangt, kann dies sogar als Wettbewerbsverstoß abgemahnt werden.

## Rücksendefrist: 14 Tage

Ab dem 13. Juni 2014 wird die Rückabwicklung nach dem Widerruf detailliert sowohl für den Unternehmer als auch für den Verbraucher geregelt. So gibt es ab diesem Tag für den Verbraucher eine Frist, innerhalb derer er die Ware zurücksenden muss. Diese Frist beträgt 14 Tage. Sie beginnt für den Verbraucher mit Absendung des Widerrufs.



## **Rückzahlungsfrist: 14 Tage**

Als Unternehmer haben Sie ebenfalls 14 Tage Zeit, dem Verbraucher seine geleisteten Zahlungen zu erstatten. Für Sie als Händler beginnt die Frist mit Eingang des Widerrufs bei Ihnen. Ab dem 13. Juni müssen Sie also Ihre Erstattungsprozesse ändern, denn bisher geraten Sie nach Ablauf von 30 Tagen automatisch in Verzug, wenn die Erstattung noch nicht erfolgte. Der Verbraucher kann auch unter Fristsetzung eine frühere Erstattung verlangen.

## **Zurückbehaltungsrecht**

Hat der Verbraucher die Ware noch nicht an Sie zurückgesendet, so steht Ihnen ein Zurückbehaltungsrecht zu. Das bedeutet, dass Sie die Erstattung der vom Verbraucher geleisteten Zahlungen so lange verweigern können, bis Ihnen der Verbraucher die Ware zurückgeschickt hat.

Als Nachweis reicht es auch aus, wenn der Verbraucher die ordnungsgemäße Absendung der Waren belegen kann. Hat der Verbraucher die Absendung nachgewiesen, müssen Sie die Zahlungen an den Verbraucher erstatten.

Das Zurückbehaltungsrecht steht Ihnen allerdings nicht zu, wenn Sie dem Verbraucher angeboten haben, die Waren bei ihm abzuholen. In diesem Fall trifft den Verbraucher auch keine Pflicht zur Rücksendung der Waren.

## **Gefahr der Rücksendung**

Wie schon im alten Recht tragen Sie als Unternehmer die Gefahr der Rücksendung. Das bedeutet, dass dem Verbraucher seine geleisteten Zahlungen auch dann erstattet werden müssen, wenn die Ware auf dem Rücksendeweg verloren geht oder zerstört wird.

Der Verbraucher muss auch keinen Wertersatz leisten, wenn die Ware auf dem Rücksendeweg beschädigt wird. Er muss allerdings für eine ausreichende und geeignete Verpackung sorgen.

## **Hin- und Rücksendekosten**

Neuregelungen gibt es auch in Bezug auf die Erstattung der Hin- und Rücksendekosten nach einem Widerruf.

Ab 13. Juni trägt der Verbraucher immer die Kosten der Rücksendung, wenn er über diese Rechtsfolge informiert wurde. Als Händler können Sie sich aber auch immer bereit erklären, dass sie die Rücksendekosten für den Verbraucher übernehmen.

Handelt es sich bei der Ware um mit normaler Post versandfähiger Ware, so reicht ein Hinweis darauf, dass der Verbraucher die Rücksendekosten zu tragen hat. Kann die Ware allerdings nicht mit normaler Post zurückgesandt werden, so müssen dem Verbraucher bereits im Online-Shop vor Abgabe von dessen Bestellung die Rücksendekosten in der konkreten Höhe genannt werden. Andernfalls muss der Verbraucher diese nicht tragen.

Die Hinsendekosten sind grundsätzlich weiterhin von Ihnen als Händler zu erstatten. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Verbraucher aus dem In- oder Ausland bestellt hat. Allerdings müssen die Hinsendekosten nur noch in der Höhe erstattet werden, die die günstigste, in Ihrem Shop angebotene Standardlieferung verursacht hätte.

Kosten für die Wahl einer bestimmten Zahlungsart sind dem Verbraucher zu erstatten.



## Kaufpreiserstattung

Nach dem Widerruf muss dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen (siehe oben) natürlich auch der gezahlte Kaufpreis erstattet werden.

### Wertersatz

Der Verbraucher hat Wertersatz allerdings nur zu leisten, wenn die Ware einen Wertverlust erlitten hat. Außerdem muss dieser Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen sein, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war. Des Weiteren steht Ihnen der Wertersatzanspruch nur dann zu, wenn Sie den Verbraucher korrekt über das ihm zustehende Widerrufsrecht unterrichtet haben.

Inhaltlich gibt es keine bedeutenden Änderungen im Vergleich zum alten Recht. Der Verbraucher darf die Ware weiterhin prüfen, wobei dieses Prüfungsrecht ein Ausprobieren der Waren mit einschließt. Das (wertersatzfreie) Prüfungsrecht bei Fernabsatzverträgen geht oft über die Möglichkeiten in einem Ladengeschäft hinaus. Dieser Vergleich sollte daher nicht als Anhaltspunkt herangezogen werden. Er wurde auch aus der Muster-Widerrufsbelehrung entfernt.

## Erstattung mit gleichem Zahlungsmittel

Erstmals wird auch ausdrücklich die Form der Rückzahlung gesetzlich geregelt. Das Gesetz schreibt in § 357 Abs. 3 BGB vor, dass die Erstattung der Zahlung an den Verbraucher mit demselben Zahlungsmittel zu erfolgen hat, welches der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat.

Das bedeutet also, dass dem Verbraucher, der per Kreditkarte gezahlt hat, die Erstattung auch auf sein Kreditkartenkonto gutzuschreiben ist. Hat der Verbraucher bar gezahlt, so muss ihm ebenfalls die Erstattung in bar erreichen.

Von diesem Grundsatz kann jedoch abgewichen werden, wenn Sie mit dem Verbraucher ausdrücklich etwas anderes vereinbaren und dem Verbraucher hierdurch keine zusätzlichen Kosten entstehen.

### Ausdrückliche Vereinbarung

Wollen Sie mit dem Verbraucher eine Art der Rückerstattung vereinbaren, so muss diese Vereinbarung ausdrücklich erfolgen.

Das bedeutet, dass eine andere Art der Erstattung nicht in einer AGB-Klausel stehen darf. Soll diese Vereinbarung bereits im Online-Shop getroffen werden, müsste der Verbraucher aktiv eine CheckBox anklicken.

Eine solche Vereinbarung kann aber auch erst dann getroffen werden, wenn der Widerruf bei Ihnen eingegangen ist. Dann könnte man dem Verbraucher eine Mail schreiben mit der Bitte um die Wahl einer anderen Rückzahlungsart. Stimmt der Verbraucher dem per Mail zu, liegt eine ausdrückliche Vereinbarung vor.

### Erstattung mit einem Gutschein

Weiterhin unzulässig wäre eine AGB-Klausel, nach der eine Erstattung nach einem Widerruf nur per Gutschein oder per Gutschrift auf das Kundenkonto erfolge.

Vereinbart man diese Art der Rückzahlung allerdings mit dem Verbraucher ausdrücklich, so ist dies zulässig.

Erwägungsgrund 46 der Verbraucherrechterichtlinie führt in Bezug auf die Rückzahlung aus:

*„Die Erstattung sollte nicht in Form eines Gutscheins erfolgen, es sei denn, der Verbraucher hat für die ursprüngliche Transaktion Gutscheine verwendet oder diese ausdrücklich akzeptiert.“*



Nach dem Eingang und der Prüfung eines Widerrufs könnten Sie den Verbraucher also anschreiben, da Sie im Regelfall die Kontodaten für die Erstattung benötigen. In dieser Mail könnten Sie den Verbraucher fragen, ob er Ihnen die Kontodaten übermittelt. Alternativ können Sie ihm anbieten, dass die Erstattung des Betrages auch in Gutscheinform erfolgen kann und der Verbraucher sich bei Ihnen melden sollte, wenn er den Betrag lieber in Gutscheinform zurückerhalten möchte.

Meldet sich der Verbraucher nicht innerhalb der für Sie gesetzlich vorgeschriebenen Erstattungsfrist von 14 Tagen, müssen Sie den Betrag erstatten. Meldet er sich und akzeptiert die Erstattung in Gutscheinform, müssen Sie ihm diesen zukommen lassen.

## 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-Widerrufsbelehrung?“, 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](http://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](http://www.shopbetreiber-blog.de) und berichtet regelmäßig über die aktuelle Rechtsprechung zum E-Commerce. Außerdem schreibt er eine Kolumne auf [t3n.de](http://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 Impressumsangaben (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.