



Neues Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014

Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen



Widerrufsbelehrung für die Erbringung von Dienstleistungen

Die folgenden Muster dürfen ausschließlich verwendet werden, wenn Dienstleistung über den Online-Shop angeboten werden.

Diese Muster dürfen nicht verwendet werden, wenn Waren verkauft werden.

Außerdem dürfen diese Muster erst ab dem **13. Juni 2014** Verwendung finden. Werden die Muster vorher eingesetzt, kann dies abgemahnt werden, weil Sie damit nicht die aktuelle Rechtslage wiedergeben.

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.

Was sind Dienstleistungen?

Das Fernabsatzrecht unterscheidet zwischen Waren, Dienstleistungen und digitalen Inhalten. Digitale Inhalte sind z. B. Downloads.

Dienstleistungsverträge sind gemäß Art. 2 Nr. 6 der VRRL Verträge, die keine Kaufverträge sind und nach denen der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zugesagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung gesagt hat.

Beispiele dafür sind Reparaturdienstleistungen, Online-Kurse oder die Nutzung von Partnerbörsen.

Zustimmung zum Erlöschen des Widerrufsrechts

Bei Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und der Verbraucher vorher seine Zustimmung zum Beginn der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist erteilt hat.

Widerruft der Verbraucher den Vertrag vor der vollständigen Erfüllung, also wenn das Recht noch nicht erloschen ist, schuldet er Wertersatz für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Teilleistungen, wenn er vom Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und er auch korrekt über das Widerrufsrecht und den Anspruch auf Wertersatz belehrt wurde.

Diese Aufforderung zum Beginn und Zustimmung sollte auf der Bestellseite abgefragt werden. Der Text muss vom Verbraucher bestätigt werden (nicht vorangekreuzte Checkbox) und darf nicht mit anderen Texten – wie z. B. der Bestätigung der Kenntnisnahme von AGB oder Widerrufsbelehrung – verknüpft werden.

Muster zur Aufforderung und Zustimmung zum Beginn der Ausführung der Dienstleistung

Ich bin einverstanden und verlange ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere.



Hinweis: Dieses Muster dürfen Sie nur verwenden, wenn Sie **nicht** anbieten, dass der Verbraucher den Widerruf auch online auf Ihrer Website erklären kann. Sie müssen nur noch die grün markierten Passagen durch Ihre eigenen Daten ersetzen.

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 des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer 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.

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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen 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.

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.



Hinweis: Dieses Muster dürfen Sie nur verwenden, wenn Sie dem Verbraucher anbieten, dass er den Widerruf auch online auf Ihrer Website erklären kann. In diesem Fall müssen Sie dem Verbraucher unverzüglich eine Bestätigung des Eingangs des Widerrufs übermitteln (z. B. per Mail). Sie müssen nur noch die grün markierten Passagen durch Ihre eigenen Daten ersetzen.

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 des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen 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.

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 finden Sie dort 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/>

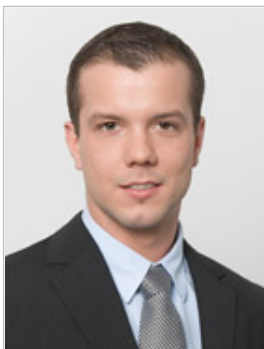
Trusted Shops Handbuch für Online-Händler

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 den Autor



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 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.