



Neues Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014

Widerrufsrecht für digitale Inhalte



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. Erstmals wird das Widerrufsrecht in Bezug auf digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden (also z. B. Downloads oder E-Books) geregelt. Auf diese neuen Bestimmungen beim Widerrufsrecht gehen wir in diesem Whitepaper ein.

Weitere wichtige Änderungen

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

Bei der Lieferung digitaler Inhalte ist darauf zu achten, dass die Funktionsweise einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen genau beschrieben sind und ob Beschränkungen der Interoperabilität mit Software oder Hardware bestehen.

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, nicht mehr als nach dem Grundtarif kosten. Das bedeutet, dass für solche Anfragen keine teuren 0900- oder 0180-Nummern mehr angeboten werden dürfen.

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 Waren oder Dienstleistungen verwendet werden.



Widerrufsbelehrung für die Lieferung digitaler Inhalte

Dieses Whitepaper behandelt nur ein Muster, das verwendet werden kann, wenn im Online-Shop nicht vorgesehen ist, dass der Verbraucher das Muster-Widerrufsformular auch online ausfüllen und absenden kann.

Was sind digitale Inhalte?

Das Fernabsatzrecht unterscheidet zwischen Waren, Dienstleistungen und digitalen Inhalten.

Der deutsche Gesetzgeber hat in § 312f Abs. 3 BGB die Definition aus Art. 2 Nr. 11 VRRL übernommen. Demnach sind „digitale Inhalte“ Daten, die digital hergestellt und bereitgestellt werden. Unter digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, fallen Software-, Musik- und Video-Downloads (auch Streaming), Dateien, die per Mail verschickt werden, Apps, Online-Games oder E-Books.

Zustimmung zum Erlöschen des Widerrufsrechts

Bei Verträgen über digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, besteht grundsätzlich das 14-tägige Widerrufsrecht. Die Frist beginnt am Tag des Vertragsschlusses.

Allerdings erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem

1. der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.

Der Unternehmer sollte diese Zustimmung und Bestätigung der Kenntnisnahme unbedingt einholen. Denn anderenfalls erlischt das Widerrufsrecht nicht. Der Verbraucher könnte dann z. B. einen Download tätigen und anschließend den Vertrag widerrufen. Dem Unternehmer steht in diesem Fall **kein Anspruch auf Wertersatz** zu (§ 357 Abs. 9 BGB).

Diese Zustimmung zum Beginn und Bestätigung der Kenntnisnahme 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 Zustimmung zum Beginn der Ausführung des Vertrages und Bestätigung der Kenntnisnahme über Verlust des Widerrufsrechts

- Ich stimme ausdrücklich zu, dass Sie vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrages beginnen. Mir ist bekannt, dass ich durch diese Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages mein Widerrufsrecht verliere.



Widerrufsbelehrung

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 weiß markierten Passagen durch Ihre eigenen Daten ersetzen.

Widerrufsbelehrung für digitale Inhalte

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.



Muster-Widerrufsformular

Neben dieser Widerrufsbelehrung ist der Verbraucher auch über das Muster-Widerrufsformular zu informieren. Das gesetzliche Muster deckt allerdings nicht ausdrücklich den Widerruf von Verträgen über digitale Inhalte ab, die nicht auf körperlichen Datenträgern geliefert werden. Der Unternehmer ist aber verpflichtet, über das Muster zu informieren.

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.

Bestätigung des Vertrages

Wie bei Verträgen über die Lieferung von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen ist dem Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss eine Bestätigung des Vertrages, die den Vertragsinhalt enthält, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Dies kann z. B. per Mail geschehen. Diese Bestätigung muss auch die in Art. 246a EGBGB (Informationspflichten im Fernabsatz) enthalten.

Bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten ist in diese Bestätigung auch aufzunehmen, dass der Verbraucher

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.



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.



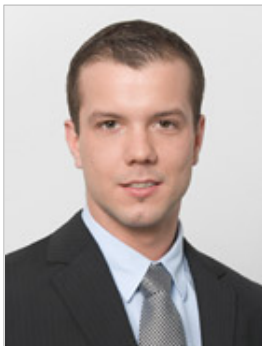
Über die Autoren

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 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.