

Dr. Carsten Föhlisch, Trusted Shops GmbH

Widerrufsrecht

Das Wichtigste in Kürze:

- ✓ Stellen Sie klare und verständliche Informationen über das Widerrufsrecht (inkl. Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung sowie das Muster-Widerrufsformular) auf Ihrer Website bereit.
- ✓ Informieren Sie den Kunden über das Widerrufsrecht vor Abgabe der Bestellung auf der Bestellseite inkl. Verlinkung auf die ausführliche Belehrung.
- ✓ Verwenden Sie die aktuelle gesetzliche Musterbelehrung.
- ✓ Weisen Sie auf das Nichtbestehen bzw. Erlöschen des Widerrufsrechts hin.
- ✓ Beachten Sie, dass das Widerrufsrecht nicht auf originalverpackte oder unbenutzte Ware beschränkt ist und unfreie Rücksendungen nicht ausgeschlossen sind.
- ✓ Wälzen Sie die Transportgefahr nicht auf den Verbraucher ab.

1. Darstellung und Verlinkung des Widerrufsrechts im Shop

Kernstück der Verbraucherschutzgesetze für den Online-Handel ist neben den umfangreichen Informationspflichten das Widerrufsrecht, das für Verbraucher bei Verträgen im Online-Handel grundsätzlich besteht.

Verbraucher müssen über die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechtes sowie das Muster-Widerrufsformular informiert werden. Diese Pflicht gilt für sämtliche gewerblich tätigen Unternehmer.

Zum einen müssen Sie im Online-Shop **vor Abgabe der Vertragserklärung** des Verbrauchers über das Widerrufsrecht informieren.

Um den Anforderungen an eine klare und verständliche Zurverfügungstellung im Internet zu genügen, ist es nicht unbedingt erforderlich, dass die konkrete Belehrung auf der Startseite oder im Laufe eines Bestellvorgangs vorhanden ist. Vielmehr genügt es, wenn die Widerrufsbelehrung spätestens auf der Bestellseite über einen eindeutig bezeichneten Link aufgerufen werden kann (BGH).

Die Linkbezeichnung ist eindeutig, wenn aus ihr klar hervorgeht, dass über diesen Link die Widerrufsbelehrung abgerufen werden kann wie z.B. ein Link namens „AGB und Widerrufsrecht“ oder zwei Links namens „AGB“ und „Widerrufsbelehrung“. Ein Link, der nur mit „AGB“ bezeichnet ist, genügt nicht.

Auf der Bestellseite können Sie durch den einen Hinweis über dem Bestellbutton auf das Widerrufsrecht hinweisen. Der Hinweis kann unterschiedlich ausführlich ausgestaltet sein und mit Checkboxen verbunden werden, mit denen die Kenntnisnahme bestätigt wird, erforderlich ist dies jedoch nicht.

Zum anderen müssen all diese Informationen innerhalb einer angemessenen Frist **nach Vertragsschluss**, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Dies kann z.B. in der Bestellbestätigungsmail geschehen.

2. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Das Widerrufsrecht besteht bei einigen Waren nicht, bei anderen erlischt es. Sie müssen den Verbraucher im Falle, dass ihm ein Widerrufsrecht nicht zusteht oder dieses erlischt, darüber informieren, dass er seine Willenserklärung nicht widerrufen kann bzw. über die Umstände, unter denen er ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert.

Nach altem Recht genügte zur Erfüllung dieser Informationspflicht ein allgemeiner Hinweis an zentraler Stelle auf lediglich einige der gesetzlichen Ausnahmen mit der Einleitung „Das Widerrufsrecht besteht unter anderem nicht bei [...]“ (BGH). Allerdings stellt der Wortlaut des neuen Gesetzes auf die individuelle Willenserklärung des Verbrauchers ab, sodass noch unklar ist, ob die BGH-Rechtsprechung zum alten Recht ohne Weiteres auf das neue Recht angewendet werden kann. Der Wortlaut spricht eher dafür, dass über die Ausnahmen unter konkreter Bezugnahme auf das entsprechende Produkt belehrt werden muss.

Wenn Sie auf Nummer sicher gehen wollen, weisen Sie jeweils bei den ausgenommenen Produkten darauf hin, dass kein Widerrufsrecht besteht.

Nach der Rechtsprechung des EuGH sind Ausnahmen von Verbraucherschutzvorschriften eng auszulegen. Im Zweifel sollten Sie also davon ausgehen, dass die Rückgabe nicht ausgeschlossen werden kann.

3. Widerrufsfrist und Belehrung

Die Widerrufsfrist beträgt grundsätzlich 14 Tage und verlängert sich maximal auf 12 Monate plus 14 Tage, falls gar nicht oder fehlerhaft über das Widerrufsrecht informiert wurde.

Die Widerrufsfrist beginnt bei Fernabsatzverträgen über Waren an dem Tag zu laufen, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den Besitz der einzelnen bestellten Waren gelangt.

Wir empfehlen, die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung zu verwenden, denn diese genießt eine sogenannte „Privilegierung“. Das bedeutet Folgendes:

- Das vorgesehene Muster gilt per Gesetz als ausreichend, um Ihre Informationspflicht zum Widerrufsrecht zu erfüllen und
- es entstehen keine rechtlichen Nachteile durch Fehler, die das gesetzliche Muster eventuell enthält.

Voraussetzung dafür ist, dass die Muster-Widerrufsbelehrung unverändert und nur so verwendet wird, wie es in den Gestaltungshinweisen vorgesehen ist. Bei eigenen Anpassungen erlischt diese Privilegierung.

Das Muster hat allerdings einige Tücken. So muss theoretisch der Fristbeginn für jede Bestell- und Liefersituation angepasst werden.

Bei Einstellen der Belehrung wird aber zum Beispiel in der Regel noch nicht bekannt sein, in wie viele Sendungen eine Bestellung aufgeteilt wird. Dafür ist nämlich ein anderer Textbaustein vorgesehen, als wenn nur ein Paket geliefert wird. Insgesamt sind 48 Kombinationsvarianten der Muster-Widerrufsbelehrung denkbar.

Zudem müssen Sie den Verbrauchern das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Sie sollten das Muster-Widerrufsformular unterhalb der Widerrufsbelehrung aufführen, damit der Verbraucher die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular zusammen in einem Dokument erhält.

Zudem sollte, falls die Einräumung des Widerrufsrechtes nur für Verbraucher gelten soll, klargestellt werden, dass die nachfolgende Belehrung nur für Verbraucher gilt. Dies kann durch einen klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung wie „Das folgende Widerrufsrecht besteht nur für Verbraucher“ erfolgen.

Eine rechtssichere Widerrufsbelehrung können Sie sich kostenfrei mit dem [Rechtstexter](#) erstellen.

4. Ausübung und Rückabwicklung

Will der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben, muss er hierfür eine eindeutige Erklärung abgeben. Diese Erklärung ist nicht formgebunden und kann z.B. per E-Mail, Brief oder auch telefonisch erklärt werden. Auch die Rücksendung der Ware unter Beifügung eines Zettels, auf dem „Widerruf“ steht, ist möglich. Die kommentarlose Rücksendung der Ware zählt allerdings genauso wie die Annahmeverweigerung nicht als eindeutige Erklärung und stellt damit keine Ausübung des Widerrufsrechtes dar (AG Dieburg).

Eindeutig kann die Erklärung auch sein, wenn der Verbraucher nicht das Wort „Widerruf“ verwendet. Aus der Erklärung muss aber der Entschluss des Verbrauchers deutlich hervorgehen, dass er sich vom Vertrag lösen will. Dies kann auch gegeben sein, wenn der Verbraucher seine „Kündigung“ (BGH, AG Bad Segeberg) oder den „Rücktritt“ erklärt.

Der Verbraucher muss seine Entscheidung, den Vertrag zu widerrufen, nicht begründen.

Nach Erklärung des Widerrufs hat der Verbraucher 14 Tage Zeit, die Ware zurückzusenden. Für die Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Ware.

Sie haben Ihrerseits 14 Tage ab Erhalt des Widerrufs Zeit, dem Verbraucher die Zahlung zu erstatten. Allerdings steht Ihnen auch ein Zurückbehaltungsrecht zu: Sie können die Erstattung verweigern, bis Sie die Ware oder einen Nachweis über die ordnungsgemäße Absendung der Ware erhalten haben.

Bei Ausübung des fernabsatzrechtlichen Widerrufsrechtes muss der Verbraucher grundsätzlich die Kosten der Rücksendung tragen, sofern er hierüber informiert wurde. Sie können die Rücksendekosten jedoch auch übernehmen.

Die Kosten der Hinsendung müssen Sie dem Verbraucher im Falle des Widerrufs erstatten. Dies gilt allerdings nicht für zusätzliche Kosten, die entstanden sind, weil der Verbraucher sich für eine andere Art der Lieferung als die von Ihnen angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat.

Die Rückerstattung muss mittels desselben Zahlungsmittels erfolgen, das der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat, es sei denn es, wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

5. Wertersatz für einen Wertverlust während der Widerrufsfrist

Falls der Verbraucher während der Widerrufsfrist einen Wertverlust verursacht, steht Ihnen unter Umständen ein Anspruch auf Wertersatz zu. Dabei ist allerdings zu beachten, dass der Kunde die Ware grundsätzlich ausprobieren darf, ohne dass er dafür Wertersatz leisten muss, und dass Sie als Händler die Voraussetzungen des Wertersatzanspruchs (Verursachung durch den Kunden während der Widerrufsfrist in der geforderten Höhe) beweisen müssen. Dies stellt sich in der Praxis häufig als schwierig heraus, weshalb vielfach trotz einer verschlechterten Ware der volle Kaufpreis zurückerstattet werden muss.

Ihnen steht unter zwei Voraussetzungen ein Anspruch auf Wertersatz zu:

1. Der Wertverlust muss auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen sein, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war, und
2. Sie müssen den Verbraucher ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht informiert haben.

Häufig wird der Fehler gemacht, gebrauchte Ware ganz von der Rückgabe auszuschließen. Dies ist aus wirtschaftlicher Sicht verständlich, aber rechtlich unzulässig, weil der Kunde die Ware während der Widerrufsfrist benutzen darf. Es kann nur Wertersatz für einen Wertverlust in Abzug gebracht werden. Unzulässige Ausschlüsse können abgemahnt werden.

Über die Höhe des Wertersatzes lassen sich nur schwer allgemeine Angaben machen, weil dies immer von dem konkreten Produkt und der Art der Verschlechterung abhängt. Maßgeblich ist immer der konkrete Einzelfall. In jedem Fall sollten sämtliche Beschädigungen zeitnah dokumentiert werden (Eingangskontrolle, Fotos, Zeugenaussagen etc.).

6. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Das Widerrufsrecht besteht u.a. nicht bei folgenden Verträgen:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
- Verträge 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

- Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
- Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat
- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen
- Verträge zur Lieferung von Waren, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.
Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen.