

Das neue Verbraucherschutzrecht ab 13.06.2014

Fachvortrag von
Rechtsanwalt Marco Koehler, LL.M.

Berlin, 3. Mai 2014

Kontakt

K&I Legal
Charlottenstraße 63
10117 Berlin
Germany

Telefon: +49 (0)30 398 400 74
Fax: +49 (0)30 398 400 75
E-Mail: info@k-legal-services.com
Web: www.k-legal-services.com

Neues Verbraucherschutzrecht

Am 13.06.2014 wird das neue „Verbraucherschutzgesetz“ ohne Übergangsfrist (!) in Kraft treten. Für Online-Händler, Versandhändler und sonstige Unternehmen, die ihre Dienste über Fernkommunikationsmittel anbieten, bedeutet dies umfassende Neuerungen. So gelten z.B. neue Regelungen hinsichtlich des Widerrufsrechts. Auch gibt es zahlreiche neue Hinweis- und Informationspflichten, die Online-Händler zwingend beachten müssen. Um nicht Gefahr zu laufen von Konkurrenten und/oder Verbraucherschutzzentralen kostenpflichtig abgemahnt zu werden, müssen Unternehmen ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie ihre Online-Shops in der Nacht vom 12. auf den 13.06.2014 entsprechend der neuen Gesetzeslage überarbeiten.

Nachfolgend soll ein erster Überblick über die wesentlichen Neuerungen für Online-Händler (und sonstige Unternehmen) über das neue Verbraucherschutzrecht verschafft werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Das „neue“ Widerrufsrecht	Seite 3
2. Die „neuen“ Informations- und Hinweispflichten	Seite 5
3. Fazit	Seite 7
4. Checkliste zur Umsetzung des neuen Verbraucherschutzrechts	Seite 8
5. Company Presentation	Seite 9

Das „neue“ Widerrufsrecht

Es gibt künftig eine einheitliche Widerrufsbelehrung

Anders als bisher müssen Unternehmen ihre Kunden **vor Abschluss des Bestellprozesses** über ihr Widerrufsrecht belehren. Dazu sollen Unternehmen eine vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellte **Musterwiderrufsbelehrung** verwenden.

Hieraus können sich - insbesondere für Online-Shops mit einem großen Warenangebot - verschiedene Schwierigkeiten ergeben, unter anderem:

A: Bei der Belehrung des Kunden über den **Beginn der Widerrufsfrist**:

- wenn mehrere Waren bestellt werden und bei Bestellung nicht fest steht, ob diese zusammen oder getrennt geliefert werden oder
- wenn eine Ware bestellt wird, die in mehreren Teilsendungen (z.B. bei Möbeln, Fitnessgeräten etc.) geliefert wird.

B: Bei der Belehrung des Kunden hinsichtlich der **Rücksendekosten**, wenn sowohl paketversandfähige und nicht paketversandfähige Waren angeboten bzw. zusammen verschickt werden.

In den vorgenannten Fällen ist eine einheitliche Widerrufsbelehrung entsprechend der Vorgaben des Gesetzgebers kaum möglich. Für Unternehmen bestehen daher folgende Möglichkeiten, dieses Problem zu lösen:

- **Anpassung der Bestell- und Versandprozesse** (z.B. Trennung von paketversandfähigen und nicht paketversandfähigen Waren) entsprechend der Widerrufsbelehrung;
- **Anpassung der Musterwiderrufsbelehrung** bzw. Abweichung vom gesetzlichen Muster. Dies stellt jedoch ein gewisses rechtliches Risiko dar, und sollte nur nach Rücksprache mit einem auf Onlinerecht spezialisierten Rechtsanwalt vorgenommen werden.

Um ihrer Belehrungspflicht nachzukommen und ihren Kunden die Musterwiderrufsbelehrung zur Verfügung zu stellen, bedarf es ggf. erheblicher technischer Anpassungen. Unternehmen müssen ihre Prozesse bzw. ihren Webshop künftig so gestalten, dass ihre Kunden im Laufe bzw. zu Beginn des Bestellprozesses – in jedem Fall vor dem Absenden der Bestellung – über ihr Widerrufsrecht informiert werden.

Widerruf ist nicht mehr an Textform gebunden; bloße Rücksendung genügt nicht mehr

Künftig gibt es für Verbraucher auch die Möglichkeit ihren Widerruf per Telefon zu erklären. Anders als bisher ist also die **Angabe einer Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung** nun zwingend.

Die bereits bekannten Möglichkeiten des schriftlichen Widerrufs (z.B. per E-Mail, Fax, Brief) bestehen für Verbraucher auch weiterhin. Dem Kunden ist nun vor Abschluss des Bestellprozesses ein **Musterwiderrufsformular** zur Verfügung zu stellen, welches er für seinen Widerruf verwenden kann – aber nicht muss (!).

Im Falle eines Widerrufs, ist dem Kunden/Verbraucher der Zugang unverzüglich (z.B. per E-Mail) zu bestätigen.

Widerrufsfrist beträgt 14 Tage

Die Widerrufsfrist beträgt nun 14 Tage – regelmäßig ab Zugang der Ware (vgl. oben).

Für Online-Händler positiv: Die Widerrufsfrist im Falle einer falschen oder fehlenden Belehrung beträgt maximal 12 Monate ab dem Zeitpunkt der vollständigen Warenlieferung. Damit ist ein Widerruf nicht mehr zeitlich unbeschränkt möglich.

Unternehmer trägt Hinsende- der Verbraucher die Rücksendekosten

Eine weitere Neuerung im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht ist der Wegfall der sog. „40-Euro-Klausel“. Künftig hat der Kunde/Verbraucher im Falle eines Widerrufs grundsätzlich die Kosten des Rückversands der Ware zu tragen – sofern der Online-Händler diese Kosten nicht freiwillig übernimmt. Bei **Bestellung von nicht-paketversandfähiger Ware**, muss der Kunde in der Widerrufsbelehrung über die Höhe der Rücksendekosten informiert werden.

Der Onlinehändler hat in jedem Fall die Kosten des Versands der Ware zum Kunden zu tragen. Jedoch hat er die Möglichkeit die Höhe der Kosten auf die „Standardversandkosten“ zu beschränken. Sollte der Kunde eine abweichende, kostenintensivere Versandmethode (z.B. Expressversand) wünschen, so hat er die dadurch entstehenden Mehrkosten zu tragen.

Die „empfangenen Leistungen“ müssen in Zukunft spätestens nach 14 Tagen zurückgewährt werden

Bei der Abwicklung des Widerrufs hat die Erstattung des Geldes nach wie vor Zug um Zug gegen die Ware zu erfolgen. Dafür gilt jedoch künftig eine Frist von 14 Tagen (bislang: 30 Tage). Das heißt, dass der Verbraucher die Ware innerhalb der besagten Frist an den Online-Händler zurückzusenden hat. Entsprechend muss der Händler den Kaufpreis und die Versandkosten innerhalb von 14 Tagen an den Kunden zurückerstatten.

Für Online-Händler positiv: Es besteht ein sog. Zurückbehaltungsrecht. Der Händler darf die Rückzahlung des Kaufpreises solange zurückhalten, bis er die Ware zurückerhalten hat bzw. der Kunde zumindest deren Absendung nachweist.

Ausnahme vom Widerrufsrecht

Die Liste der bestehenden Ausnahmeregelungen wird künftig um einige Punkte erweitert. Erwähnenswert ist der Ausschluss des Widerrufsrechts bei versiegelten Waren, „die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde“. Was jedoch unter „aus Gründen der Hygiene“ zu verstehen ist und wie genau eine „Versiegelung“ der Ware auszusehen hat, verschweigt der Gesetzgeber. So sollten insbesondere Online-Händler, die auch Unterwäsche oder andere körpernahe Kleidung in ihrem Sortiment haben, genau prüfen (lassen), ob dieser Ausschluss des Widerrufsrechts auch für sie gilt.

Die „neuen“ Informations- und Hinweispflichten

Neuer Verbraucherbegriff

Die neuen Regelungen betreffen ausschließlich Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmern (z.B. Online-Händler) und Verbrauchern. Der Begriff des Verbrauchers wird ab dem 13.06.2014 erweitert. Künftig definiert § 13 BGB den Begriff wie folgt:

*"Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die **überwiegend** weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können."*

Ob diese Neuerung des Verbraucherbegriffs für eine klarere Abgrenzung zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen wird darf bezweifelt werden. Jedoch findet sich der „alte“ Verbraucherbegriff oftmals in AGB von Online-Händlern. Dieser sollte unbedingt durch den neuen Begriff oder eine einfache Bezugnahme auf § 13 BGB ersetzt werden. Anderenfalls können Abmahnungen drohen.

Online-Händler müssen über Liefer-/Leistungsfrist informieren

Künftig müssen Online-Händler Verbraucher über den Liefer- bzw. den Leistungsfrist informieren. Nun bedarf neben einer Angabe einer **Maximallieferfrist** auch einer Information über den **Beginn der angegebenen Lieferfrist**.

Hier kann z.B. auf den Zeitpunkt der Überweisung (nicht jedoch auf den Zahlungseingang) abgestellt werden. Online-Händler sollten in jedem Fall die üblichen Banklaufzeiten von circa 2 - 3 Werktagen in ihrer Fristenkalkulation berücksichtigen.

Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel

Weiterhin sind Online-Händler nach der neuen Gesetzeslage verpflichtet, klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Danach muss bereits **zu Beginn des Bestellprozesses** über etwaige Einschränkungen – z.B. darüber dass die Lieferung nur "frei Bordsteinkante" und nicht bis zur Wohnungstür erfolgt - informieren.

Ferner müssen dem Kunden die auswählbaren Zahlungsmöglichkeiten ebenfalls zu Beginn des Bestellprozesses mitgeteilt werden. Eine Auswahl auf der finalen Bestellseite oder im Laufe des Bestellprozesses genügt dann nicht mehr.

Zudem ist auf eventuelle Zuschläge, die für einzelne Zahlungsarten erhoben werden, hinzuweisen. Hierbei ist zu beachten, dass **mindestens eine gängige und zumutbare Zahlungsart kostenlos** angeboten werden muss (z.B. Überweisung). Auch sind Zuschläge auf Zahlungsarten nur zulässig, wenn sie die Kosten, die dem Unternehmer durch den Einsatz dieses Zahlungsmittels entstehen, nicht übersteigen.

Verbraucher müssen über die Laufzeit des Vertrags informiert werden

Bei sog. Dauerschuldverhältnissen - also Verträge die wiederkehrende, sich über einen längeren Zeitraum erstreckenden Einzelleistungen zum Gegenstand haben (z.B. Abonnements, Telefonverträge etc.) – hat der Online-Händler über die Laufzeit des Vertrages sowie über die Bedingungen der Kündigung (bei unbefristeten Verträgen) zu informieren.

Über gesetzliche Mängelhaftungsrechte muss künftig informiert werden

Online-Händler müssen ihre Kunden künftig über das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren informieren. Das ist neu, da die Rechtsprechung bislang vom Gegenteil ausging.

Soweit der Online-Händler nicht durch eigene Garantieverprechen oder sonstige vertragliche Regelungen (z.B. in Angeboten oder AGB) von den gesetzlichen Mängelrechten abweicht, genügt ein einfacher Hinweis auf die Gesetzeslage.

Formulierungsvorschlag:

„Für alle unsere Produkte gilt die gesetzliche Mängelhaftung.“

Händler müssen Verbraucher über Garantien und Kundendienst belehren

Verbraucher müssen ab dem 13.06. auch über das Bestehen und die Bedingungen von Garantien, Kundendienst und Kundendienstleistungen belehrt werden.

Demnach muss zwingend über die Bedingungen der jeweiligen Garantie informiert werden, sofern eine angebotene Ware vom Online-Händler mit einer Garantie beworben wird. Die Garantieerklärung sollte vor allem

- den Hinweis, dass durch die Garantie gesetzliche Rechte des Verbrauchers nicht eingeschränkt werden und
- den Inhalt und Umfang der Garantie sowie alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind enthalten.

Auch sollten Garantiebedingungen von Dritten (z.B. von Herstellern/Produzenten) nicht ungeprüft übernommen werden, da dies oftmals nicht den gesetzlichen Anforderungen genügen.

Informationen über die Funktionsweise digitaler Inhalte müssen zur Verfügung gestellt werden

Bereits nach geltendem Recht muss der Verbraucher vor Abgabe seiner Bestellung über die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen informiert werden. Für digitale Inhalte (z.B. Computerprogramme, Apps, Games, Videos, Musik etc.) regelt das Gesetz nunmehr ausdrücklich, über welche Eigenschaften der Verbraucher mindestens aufzuklären ist.

Demnach müssen Verbraucher wenigstens über die Funktionsweise und - soweit wesentlich - über die Interoperabilität digitaler Inhalte informiert werden. Entsprechend sollte unbedingt auf das Vorhandensein bzw. Nichtvorhandensein von technischen Beschränkungen (z.B. Regionalcodierung) sowie auf bestehende Beschränkungen der Interoperabilität und die Kompatibilität mit Hard- und Software (z.B. Systemvoraussetzungen) hingewiesen werden.

Zeitpunkt der Informationserteilung und Bestätigungsschreiben

Wie oben erwähnt, sind Verbraucher zukünftig spätestens bei Einleitung des Bestellvorgangs darüber zu informieren, ob im Shop **Lieferbeschränkungen** bestehen und welche **Zahlungsarten** akzeptiert werden.

Auf einer allgemeinen **Informationsseite** muss darüber informiert werden, ob für die verkauften Waren die **gesetzlichen Gewährleistungsrechte** bestehen. Dies kann auch im Rahmen der AGB erfolgen. Da Online-Händler ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Rahmen der Umstellung auf die neue Rechtslage ohnehin überarbeiten müssen, empfiehlt es sich eine entsprechende Klausel in die AGB aufzunehmen.

Sollten vom Onlinehändler vertragliche Garantien, spezielle Kundendienste oder Kundendienstleistungen angeboten werden, so sind Verbraucher über die Details ebenso an gesonderter Stelle zu informieren.

Zudem muss dem Kunden eine **Bestätigung über den Vertragsschluss**, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss - spätestens bei der Lieferung der Ware bzw. bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird - auf einem dauerhaften Datenträger (also z. B. per Mail) zur Verfügung gestellt werden. Diese Vertragsbestätigung muss auch alle der oben genannten Hinweise enthalten. Daher bietet es sich an, der Bestätigungsmail bzw. dem Bestätigungsschreiben die AGB beizufügen, sofern diese alle nötigen Hinweise enthalten.

Kunden-Hotlines

Sofern der Online-Händler eine Telefonnummer für Fragen bezüglich eines bestehenden Vertrags zur Verfügung stellt, darf diese künftig nicht mehr als nach dem Grundtarif kosten. Demnach dürfen für **vertragsbezogene Anfragen** von Verbrauchern keine teuren 0900- oder 0180- Nummern mehr angeboten werden.

Fazit

Die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie ab dem 13.06.2014 bringt zahlreiche Änderungen – insbesondere für Online-Händler – mit sich. Die Änderungen beim Widerrufsrecht stellen nur einen Teil der zahlreichen Neuregelungen dar. Daneben gelten für Online-Händler auch strengere Informations- bzw. Hinweispflichten gegenüber den Kunden, es gibt Änderungen beim Umgang mit Retouren sowie mit den Versandkosten.

Online-Händler müssen also nicht nur ihre AGB und Widerrufsbelehrung überarbeiten sondern auch diverse Prozesse anpassen. Dabei besteht die Schwierigkeit nicht nur darin, dass die Musterwiderrufsbelehrung nicht auf jedes Geschäftsmodell passt, sondern auch in dem Umstand, dass es keine Übergangsfristen gibt. Die Änderungen müssen in der Nacht vom 12. zum 13. Juni 2014 umgesetzt werden. Shop-Betreiber die die neuen Regelungen am 13.06. nicht oder nicht korrekt umgesetzt haben, laufen Gefahr kostenpflichtig von Konkurrenten und/oder Verbraucherschutzverbänden abgemahnt zu werden.

Checkliste zur Umsetzung des neuen Verbraucherschutzrechts

Der überwiegende Teil der Neuerungen im Verbraucherschutzrecht betrifft inhaltliche Anpassungen der Rechtstexte im Shop. Diese Anpassungen müssen Online-Shopbetreiber bis zum 13.06.2014 umsetzen.

Die nachfolgende Checkliste soll einen Überblick über die von Ihnen umzusetzenden Neuerungen geben (keine vollständige Auflistung):

- Pflichtangabe der Telefonnummer des Händlers im Impressum (Anbieterkennzeichnung)
- Angabe des Lieferzeitraumes oder der Lieferzeit auf der Produktseite
- Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel zu Beginn des Bestellprozesses
- Information/Hinweis auf gesetzliche Mängelhaftungsrechte
- Belehrung über Garantien und Kundendienst
- Wegfall des Rückgaberechts (Links, Seiten, Informationen)
- Neue Widerrufsbelehrungen vs. Warenwirtschaft (wie wird verschickt?)
- Content-Seite/Downloadmöglichkeit „Muster-Widerrufsformular“
- Checkbox zum Erlöschen des Widerrufsrechts für Downloads auf der Bestellseite
- wird ein unentgeltliches Zahlungsmittel angeboten (auch entsprechend im Backend hinterleg?)
- telefonische Kontaktmöglichkeit zum Grundtarif

K&I Legal

- Company Presentation -

K+I Legal ist eine junge Berliner Rechtsanwaltskanzlei für Wirtschaftsrecht. Wir beraten mittelständische Unternehmen und Start-Ups zu allen Fragen des Online- und Softwarerechts sowie zu gesellschafts- und wirtschaftsrechtlichen Angelegenheiten. Unser Anspruch ist es praxisingerechte und individuelle Lösungen für die Anliegen unserer Mandanten zu erarbeiten.

Ihr Ansprechpartner

Marco Koehler, LL.M.



Rechtsanwalt Marco Koehler ist Partner der Kanzlei K+I Legal. Er berät Unternehmen zu allen Fragen des Online-, IT- und Wirtschaftsrechts.

Marco Koehler verfügt über mehrjährige Praxis im Urheber und Softwarerecht sowie im Marken-, Wettbewerbs und Datenschutzrecht. Der Schwerpunkt seiner Tätigkeit liegt in der Gestaltung von Verträgen in deutscher und englischer Sprache, sowie in der strategischen Beratung von mittelständischen Unternehmen und Start-Ups.

Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch

Rechtsgebiete

Für K&I Legal steht der Qualitätsanspruch an erster Stelle – dabei ist es egal zu welchem Rechtsgebiet wir Sie beraten dürfen. Unser Anspruch ist es, Ihnen stets eine gründliche und kosteneffiziente rechtliche Betreuung zu bieten und Ihnen durch eine pragmatische und unkomplizierte Beratung den Rücken freizuhalten. Nachstehend finden Sie eine Übersicht unseres Beratungsspektrums:

Gesellschaftsrecht und Transaktionen	Gesellschaftsgründungen – Finanzierungen – Kapitalerhöhungen – Investitionen – Due Dilligence
IP/Urheberrechte	Urheberrecht – Marken- und Kennzeichenrecht – Domainrecht – Designrechte – Due Dilligence – Lizenzverträge – Technologietransfer
Prozessführung und Streitwesen	Prozessführung – Strafrecht – Wettbewerbsrecht und Abmahnungen
Regulierung und öffentliches Recht	Datenschutzrecht – Wettbewerbs- und Verbraucherschutzrecht – Domain Registrierungen – Marktzugang – Finanzrecht
Compliance, IT, Online	Internet und E-Commerce-Recht – IT Projekte – Best Practices und Geldwäscheprävention

K&I Legal —Charlottenstraße 63 — 10117 Berlin

Tel: 030 398 400 74 — Fax: 030 398 400 75 — E-Mail: info@k-legal-services.com — Web: www.k-legal-services.com