

Informationen zum neuen Verbraucherrecht 2014

Stichtag: 13. Juni 2014

Ab dem 13. Juni 2014 gilt ein neues Verbraucherrecht. Zahlreiche Änderungen zwingen Onlinehändler und Direktvertriebsunternehmen zum Handeln. Die Informationspflichten und Widerrufsvorschriften für den Versandhandel und Direktvertrieb werden europaweit angeglichen. Bitte beachten Sie, dass es keine Übergangsfrist gibt!

Anbei die wichtigsten Änderungen im Überblick:

1. Widerrufs- und Rückgaberecht

Die größten Änderungen betreffen das Widerrufs- und Rückgaberecht.

- Das **Rückgaberecht** gem. § 356 BGB a.F. **entfällt** vollständig.
- Wie bisher muss der Verbraucher über sein Widerrufsrecht informiert werden. Die Widerrufsbelehrung muss dem Verbraucher **in Textform** übermittelt werden (z.B. E-Mail). Bei fehlender oder fehlerhafter Widerrufsbelehrung **erlischt** das Widerrufsrecht des Verbrauchers zukünftig **spätesten 12 Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist**. Es gibt also kein unendlich laufendes Widerrufsrecht mehr.
- Der Verbraucher muss den Widerruf zukünftig **ausdrücklich erklären**. Dies ist ab dem 13. Juni 2014 **auch telefonisch möglich**. Der Unternehmer tut also gut daran, telefonische Widerrufe zu dokumentieren. Das kommentarlose **Zurückschicken** der Ware **genügt nicht mehr**. Eine **Begründung** des Widerrufs ist jedoch **nicht notwendig**.
- Der Verbraucher kann für seinen Widerruf das neue **Muster-Widerrufsformular** verwenden. Das Muster-Widerrufsformular muss dem Verbraucher durch den Unternehmer **zwingend** zur Verfügung gestellt werden und zwar **vor Abgabe der Vertragserklärung** des Verbrauchers. Dies bedeutet, dass neben der Widerrufsbelehrung auch das Muster-Widerrufsformular im Shop, bei ebay etc. **vorgehalten** werden muss.
- Der Unternehmer kann dem Verbraucher auch die Möglichkeit bieten, den Widerruf über ein **Webformular online** zu erklären. Dann besteht allerdings die **Verpflichtung** des Unternehmers, den **Zugang** des Widerrufs per Email zu **bestätigen**.
- Die amtliche Musterwiderrufsbelehrung wurde geändert.

Problematisch für den Unternehmer ist dabei, dass das Muster je nach Bestell- bzw. Liefersituation angepasst werden muss, obwohl dem Händler im Zeitpunkt des Vertragsschluss ggf. noch nicht klar ist, welcher der durch das Muster vorgegebenen Gestaltungshinweise zutreffen wird. Bei einem Abweichen von der

Musterwiderrufsbelehrung riskiert der Unternehmer aber eine verlängerte Widerrufsfrist und/oder Abmahnungen.

Unternehmer müssen daher vor Inkrafttreten der neuen Regelungen einige Entscheidungen treffen.

Wir stehen Ihnen gern beratend zur Verfügung.

Unter nachfolgendem Link finden Sie die Musterwiderrufsbelehrung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge und Fernabsatzverträge (ausgenommen Verträge über Finanzdienstleistungen):

http://www.bmjjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/pdfs/Muster_fuer_die_Widerrufsbelehrung_bei_au%C3%9Ferhalb_von_Geschaeftsraeumen_geschlossenen_Vertraegen_und_bei_Fernabsatzvertraegen_mit_Ausnahme_von_Vertraegen_ueber_Finanzdienstleistungen_Anlage_1.pdf?__blob=publicationFile

2. Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Ab dem 13. Juni 2014 gibt es kein Widerrufsrecht bei

- der 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,
- Lieferung **versiegelter Waren**, die aus Gründen des **Gesundheitsschutzes** oder der **Hygiene** nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre **Versiegelung** nach der Lieferung **entfernt** wurde,
- Lieferung von Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit **untrennbar** mit anderen Gütern **vermischt** wurden
- Lieferung bestimmter alkoholischer Getränke.

3. Informationspflichten

Der bestehende Katalog der Informationspflichten wird erweitert. **Die Angabe einer Telefonnummer wird zukünftig Pflicht.** Ferner müssen Informationen über das Verfahren mit dem Umgang mit Beschwerden und außergerichtliche Schlichtungsverfahren gegeben werden. Beim Angebot **digitaler Inhalte** muss über deren **Funktionsweise** sowie über evtl. **Beschränkungen hinsichtlich der Kompatibilität** oder Interoperabilität mit Hard- und Software informiert werden.

4. Verbraucherbegriff

Der Verbraucherbegriff des § 13 BGB wird neu definiert. Die neue Formulierung wird wie folgt lauten: „*Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.*“

5. Rückerstattung

Für die Rückzahlung muss der Unternehmer **dasselbe Zahlungsmittel** verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat, d.h. hat der Kunde per Kreditkarte gezahlt, muss ihm bei Rückerstattung der gezahlte Betrag auch auf die Kreditkarte zurücküberweisen werden usw.

6. Versandkosten und Liefertermin

Seite 2 von 3

Hinsichtlich der Informationen zu den Versandkosten besteht zukünftig die Möglichkeit, nur die **Berechnungsgrundlage** zu nennen, dies allerdings nur, wenn die Kosten „vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können“. Dies dürfte in der Praxis aber eher selten einschlägig sein.

Die Nennung eines genauen Liefertermins ist weiterhin **nicht notwendig**, auch wenn die Formulierung des neuen Art. 246a § 1 Abs.1 S. Nr. 7 EGBG etwas anderes nahelegt. Ausreichend ist weiterhin die Benennung eines **Lieferzeitraums** (z.B. ca. 3-5 Tage).

Darüber hinaus sollten Unternehmer darauf achten, die Auswahl der Versandart dem Kunden zu überlassen und **keine vorausgefüllten Checkboxen** zu benutzen. Dies folgt aus der Formulierung des neuen § 312a Abs. 3 BGB.

7. Rücksendekosten

Die sog. 40-Euro-Klausel entfällt. Ab dem 13. Juni 2014 muss der Verbraucher die Kosten der Rücksendung bei Widerruf tragen, wenn er auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde und der Unternehmer sich nicht bereit erklärt, die Kosten zu tragen.

Bei einem Fernabsatzvertrag über nicht auf dem Postweg versandfähige Ware muss der Verbraucher zudem über die Kosten für die Rücksendung der Ware informiert werden.

8. Kundenhotlines

Teure **Kundenhotlines** sind künftig **unzulässig**. Der Unternehmer darf für Fragen des Kunden zu einem bestehenden Vertrag nur den **Grundtarif** für Hotlines berechnen. Dies gilt nicht für Interessenten-Hotlines, die für allgemeine Anfragen zur Verfügung gestellt werden.

9. Zahlungsaufschläge

Viele Unternehmer verlangen Aufschläge für bestimmte Zahlungsarten. Ab dem 13. Juni 2014 sind solche Zuschläge **nur noch zulässig** wenn diese die Kosten, die dem Unternehmer durch den Einsatz dieses Zahlungsmittels entstehen, **nicht** übersteigen.

Werden die Änderungen nicht rechtzeitig umgesetzt, kann dies zu kostspieligen Abmahnungen führen. Handeln Sie jetzt!

Wir stehen Ihnen gern mit Rat und Tat zur Seite.



Internet : <http://www.ipcl-rieck.de>
Telefon : 040 / 411 67 625

Seite 3 von 3

IPCL Rieck & Partner Rechtsanwälte
Internet : <http://www.ipcl-rieck.de>
E-Mail : info@ipcl-rieck.de
Telefon : 040 / 411 67 625