

# Mandanteninformation

## Umfassende Gesetzesänderung im Bereich des Verbraucherrechts

Sehr geehrte Damen und Herren,

am **13. Juni 2014** wird das „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechte-richtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“ in Kraft treten, mit dem weite Teile des deutschen Verbraucherrechts neu geregelt werden. Die neuen Bestimmungen werden insbesondere zu wesentlichen Veränderungen im Bereich des Fernabsatzrechts führen.

Wenn Sie einen Online-Shop betreiben oder sonst Leistungen im Fernabsatz anbieten, werden die neuen Regelungen wahrscheinlich Änderungen an Ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Widerrufs- oder Rückgabebelegungen und Informationstexten im Shop erforderlich machen. Die notwendigen Anpassungen müssen zum Inkrafttreten des Gesetzes, d. h. zum 13. Juni 2014, umgesetzt werden. Eine Übergangsfrist ist nicht vorgesehen.

Neben den Änderungen im Fernabsatzrecht werden sich u. a. auch die Bestimmungen für Haustürgeschäfte (künftig: „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge“) und in anderen Bereichen des Verbraucherrechts ändern.

Im Folgenden möchten wir Sie über die wichtigsten Änderungen im Bereich des Fernabsatzrechts und des elektronischen Geschäftsverkehrs informieren. Bitte beachten Sie, dass die Darstellung aufgrund der Vielzahl der Änderungen nicht abschließend ist.

### Inhaltsübersicht

1. Keine Anwendbarkeit auf Verträge über unentgeltliche Leistungen
2. Neue Informationspflichten
  - a) Bei Fernabsatzverträgen
  - b) Im elektronischen Geschäftsverkehr
  - c) Im stationären Handel
3. Änderungen beim Widerrufs- und Rückgaberecht
  - a) Wegfall des Rückgaberechts
  - b) Widerrufsfrist
  - c) Widerrufserklärung und Muster-Widerrufserklärung
  - d) Problem: Ausdifferenzierte Musterwiderrufsbelehrung
  - e) Neue Regelungen zur Tragung der Versandkosten
  - f) Rücksendepflicht auch für Speditionsware
  - g) Information über Erlöschen des Widerrufsrechts
  - h) Problem: Umstellung auf die neue Widerrufsbelehrung
4. Neue Regelungen zur Lieferung digitaler Inhalte
5. Übermittlung einer „Vertragsabschrift“
6. Sonstiges
7. Was ist zu tun?

## **1. Keine Anwendbarkeit auf Verträge über unentgeltliche Leistungen**

Die besonderen Bestimmungen für Fernabsatzverträge sind künftig nur noch auf Verträge anzuwenden, bei denen sich der Unternehmer zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen und der Verbraucher zur Zahlung eines Entgeltes verpflichten. Bei Verträgen über unentgeltliche Leistungen, z. B. über die kostenfreie Nutzung einer Online-Plattform, besteht daher künftig weder ein gesetzliches Widerrufsrecht noch müssen die entsprechenden, bei Fernabsatzverträgen bestehenden Informationspflichten eingehalten werden.

Bitte beachten Sie jedoch, dass die unabhängig von dem Vorliegen eines Fernabsatzvertrages bestehenden Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr weiterhin auch bei unentgeltlichen Verträgen erfüllt werden müssen.

## **2. Neue Informationspflichten**

Die im Falle des Abschlusses von Fernabsatzverträgen und generell im elektronischen Geschäftsverkehr schon bestehenden zahllosen Informationspflichten werden erneut erweitert. Darüber hinaus wird eine Reihe neuer Informationspflichten auch für den stationären Handel eingeführt.

### **a) Bei Fernabsatzverträgen**

Beim Abschluss von Fernabsatzverträgen muss der Unternehmer künftig zusätzlich u. a. auch folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- seine Telefonnummer und ggf. seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse,
- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen,
- den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss,
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren,
- gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
- gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmens zum Umgang mit Beschwerden.

### **b) Im elektronischen Geschäftsverkehr**

Im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs gab es auch bislang schon spezielle Informationspflichten, die unabhängig vom Vorliegen eines Fernabsatzvertrages erfüllt werden müssen. Diese Pflichten werden erweitert. So muss z. B. der Unternehmer im elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern künftig spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angeben,

- ob Lieferbeschränkungen bestehen und
- welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Das kann immer dann problematisch werden, wenn über das Angebot bestimmter Zahlungsmittel erst im Laufe des Bestellvorgangs entschieden wird, z. B. weil die Entscheidung von den eingegebenen Daten des Kunden oder einer im Hintergrund ablaufenden Bonitätsprüfung abhängig gemacht wird.

An der bereits geltenden „Button-Lösung“ ändert sich inhaltlich nichts.

### **c) Im stationären Handel**

Bestimmte Informationspflichten, wie sie bei Fernabsatzverträgen bereits seit langem bekannt sind, gelten künftig auch für den stationären Handel, dort allerdings nur insoweit, als sich die Information nicht bereits aus den Umständen ergibt. Außerdem bestehen die Informationspflichten nicht bei Verträgen, die Geschäfte des täglichen Lebens zum Gegenstand haben und die bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden. Eine Aufstellung der Pflichten findet sich im neuen Art. 246 EGBGB.

## **3. Änderungen beim Widerrufs- und Rückgaberecht**

Die Möglichkeiten des Verbrauchers, sich innerhalb einer bestimmten Frist von einem Fernabsatzvertrag wieder zu lösen, werden weitgehend neu geregelt. Hier sind u. a. folgende Änderungen besonders wichtig:

### **a) Wegfall des Rückgaberechts**

Nach der aktuellen Rechtslage haben Sie als Unternehmer die Möglichkeit, bei Fernabsatzverträgen das gesetzliche Widerrufsrecht unter bestimmten Voraussetzungen durch ein Rückgaberecht zu ersetzen. Diese Möglichkeit wird es ab dem 13. Juni 2014 nicht mehr geben.

### **b) Widerrufsfrist**

Künftig wird es nur noch eine einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen geben. Die bislang in bestimmten Fällen anwendbare Frist von einem Monat entfällt.

Anders als bisher wird der Widerruf bei einer fehlerhaften Belehrung auch nicht mehr unbefristet möglich sein. Zwar beginnt die Widerrufsfrist auch künftig erst zu laufen, wenn der Unternehmer den Verbraucher im vorgeschriebenen Umfang über sein Widerrufsrecht belehrt hat. Unterbleibt die Belehrung und wird sie auch nicht innerhalb eines Jahres nachgeholt, endet die Widerrufsfrist gleichwohl in jedem Fall

12 Monate und 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem sie bei korrekter Belehrung frühestens zu laufen begonnen hätte.

Erfreulich ist, dass künftig auch nur die unvollständige oder falsche Belehrung über das Widerrufsrecht den Lauf der Widerrufsfrist hemmt. Die Verletzung sonstiger Informationspflichten ist für die Widerrufsfrist nicht mehr relevant.

### **c) Widerrufserklärung und Muster-Widerrufserklärung**

Die Ausübung des Widerrufs wird teilweise erleichtert, weil die Widerrufserklärung künftig an keine Form mehr gebunden ist. Der Widerruf kann daher z. B. auch telefonisch erklärt werden. Entscheidend ist allein, dass der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf aus seiner Erklärung eindeutig hervorgeht.

Nicht mehr möglich ist es aber künftig, den Widerruf durch das bloße Zurücksenden der Ware zu erklären. Diese bislang bestehende Möglichkeit hat in der Vergangenheit häufig zu Unklarheiten geführt, weil für den betroffenen Unternehmer oft nicht erkennbar war, ob mit der Rücksendung ein Widerruf verbunden sein sollte, oder ob der Kunde lediglich Gewährleistungsansprüche geltend machen wollte.

Das Gesetz wird künftig ein Musterformular für eine Widerrufserklärung enthalten, das der Verbraucher für seine Erklärung verwenden kann (aber nicht muss) und über das der Unternehmer den Verbraucher informieren muss. Auf das Muster-Widerrufsformular muss in der Widerrufsbelehrung künftig ausdrücklich Bezug genommen werden.

Ob sich das Musterformular in der Praxis bewährt, bleibt abzuwarten. Die gesetzlich vorgeschriebene Gestaltung ist leider wenig anwenderfreundlich. Für Sie als Unternehmer dürfte vor allem relevant werden, dass der Kunde nicht gezwungen werden kann und soll, bei seinem Widerruf z. B. die Bestell- oder Kundennummer anzugeben. Dies kann die Bearbeitung von Widerrufserklärungen erheblich erschweren.

Sie können allerdings den Verbrauchern den Widerruf künftig auch über ein hierzu bereitgehaltenes Webformular ermöglichen. Sie dürfen Ihren Kunden die Nutzung des Webformulars allerdings nicht verbindlich vorschreiben. Der Verbraucher kann seinen Widerruf immer auch auf anderem Wege wirksam erklären. Nutzt der Kunde das Webformular, müssen Sie ihm den Eingang der Widerrufserklärung unverzüglich (z. B. per E-Mail) bestätigen.

### **d) Problem: Ausdifferenzierte Musterwiderrufsbelehrung**

Die gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung ist künftig deutlich komplexer aufgebaut als die bislang geltende Fassung. Es werden nun zahlreiche Fallkonstellationen unterschieden, die bei vielen Unternehmen parallel vorkommen und die bislang von einer einheitlichen Widerrufsbelehrung

lehrung erfasst werden konnten. So unterscheidet sich beim Verkauf von Waren der Inhalt der Widerrufsbelehrung z. B. danach, ob

- Ware im Rahmen einer einzigen Lieferung geliefert wird,
- mehrere Waren zusammen bestellt, aber getrennt geliefert werden,
- Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird oder
- Waren über einen festen Zeitraum hinweg regelmäßig geliefert werden,

weil hiervon jeweils abhängt, wann die Widerrufsfrist zu laufen beginnt.

Außerdem ergeben sich unterschiedliche Belehrungstexte für

- paketversandfähige Ware und
- Speditionsware,

wenn der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen muss, weil dann im Falle von Speditionsware weitergehende Informationspflichten bestehen. So ist etwa bei nicht paketversandfähiger Ware für jeden einzelnen Fall die Höhe der Kosten für die Rücksendung im Belehrungstext anzugeben. Können diese nicht im Voraus berechnet werden, muss zumindest der zu erwartende Höchstbetrag angegeben werden.

All dies führt in der Praxis zu Problemen, wenn Sie eine einheitliche Widerrufsbelehrung für mehrere dieser Fallkonstellationen verwenden wollen.

#### **e) Neue Regelungen zur Tragung der Versandkosten**

Es bleibt zwar dabei, dass der Unternehmer dem Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten der Hinsendung der Ware erstatten muss. Allerdings muss der Kunde künftig solche Mehrkosten selbst tragen, die dadurch entstanden sind, weil er eine andere Art der Lieferung als die angebotene günstigste Standardlieferung gewählt hat (z. B. den Aufpreis für eine Express-Lieferung).

Noch erfreulicher ist, dass die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware künftig vom Verbraucher unabhängig vom Wert der Ware selbst getragen werden müssen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Unternehmer den Kunden hierüber belehrt hat. Wenn Sie die gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung korrekt verwenden, enthält diese bereits einen Hinweis auf die Kostentragungspflicht des Kunden.

#### **f) Rücksendepflicht auch für Speditionsware**

Bei nicht paketversandfähiger Ware konnte sich der Verbraucher im Falle des Widerrufs bislang darauf beschränken, die Ware zur Abholung be-

reitzustellen. Künftig muss der Kunde auch solche Ware an den Unternehmer zurücksenden, sich also ggf. selbst um die Spedition bemühen. Im Gegenzug ist der Unternehmer jedoch verpflichtet, den Kunden im Rahmen der Widerrufsbelehrung auch auf die Höhe der zu erwartenden Rücksendekosten hinzuweisen. Eine vergleichbare Pflicht besteht bei paketversandfähiger Ware nicht.

#### **g) Information über Erlöschen des Widerrufsrechts**

Auch bisher bestand bereits die Pflicht, auch über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechts (z. B. in Fällen, die ausdrücklich vom Widerrufsrecht ausgenommen sind) zu informieren. Künftig müssen die Verbraucher aber auch in Fällen, in denen das Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen kann, zwingend über die Umstände informiert werden, unter denen dies geschieht. Hiervon betroffen sind z. B. Verträge über

- Dienstleistungen,
- die Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder von Software in versiegelter Packung,
- die Lieferung versiegelter Ware, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nach Entfernung der Versiegelung nicht mehr zur Rückgabe geeignet ist,
- die Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden kann (z. B. Heizöl) oder
- die Lieferung von digitalen Inhalten.

Die insoweit erforderlichen ergänzenden Hinweise sind leider nicht Bestandteil der gesetzlichen Musterwiderrufsbelehrung und müssen ggf. selbst ergänzt werden.

#### **h) Problem: Umstellung auf die neue Widerrufsbelehrung**

Grundsätzlich gilt, dass die neuen Bestimmungen für alle Verbraucherverträge gelten, die am oder nach dem 13. Juni 2014 abgeschlossen werden. Diese simple Regelung führt insbesondere bei der Anpassung der Widerrufsbelehrung zu besonderen Problemen.

In den meisten Fällen kommt der Vertrag mit dem Verbraucher nämlich nicht schon mit dem Eingang der Bestellung, sondern erst später, mit Übersendung einer Auftragsbestätigung oder sogar erst mit Übersendung der bestellten Ware zustande. Es kann daher passieren, dass ein Verbraucher seine Bestellung schon vor dem 13. Juni abgibt, der Vertrag aber erst am oder nach dem 13. Juni zustande kommt. In diesem Fall müsste der Verbraucher bereits vor seiner Bestellung mit der neuen Widerrufsbelehrung informiert werden, anderenfalls wäre die Belehrung nicht korrekt.

Um die damit verbundenen Probleme zu vermeiden, pflegen Sie die neue Widerrufsbelehrung am besten mit einem zeitlichen Vorlauf ein,

der bei Ihnen üblicherweise der Zeit zwischen Bestellung und Vertragschluss entspricht.

#### **4. Neue Regelungen zur Lieferung digitaler Inhalte**

Mit der Gesetzesreform werden erstmals auch spezielle Regelungen für den Vertrieb digitaler Inhalte (z. B. E-Books, Musikdateien oder Software, die als Download angeboten werden) eingeführt.

Bieten Sie solche Inhalte an, müssen Sie künftig ggf. über deren Funktionsweise, einschließlich der anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen für diese Inhalte, informieren. Außerdem müssen Sie darüber aufklären, welche Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität mit Hard- und Software bestehen, sofern Ihnen solche Beschränkungen bekannt sind oder bei Aufwendung der fachlichen Sorgfalt bekannt sein müssten.

Auch beim Kauf digitaler Inhalte im Wege des Downloads hat der Verbraucher künftig ein Widerrufsrecht. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, steht dem Unternehmer noch nicht einmal ein Wertersatzanspruch zu. Dieser ist vielmehr ausdrücklich ausgeschlossen. Allerdings erlischt das Widerrufsrecht, wenn Sie mit der Ausführung des Vertrags begonnen haben, nachdem der Verbraucher

- ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Vertrag vor Ablauf der Widerrufsfrist ausgeführt wird, und
- seine Kenntnis davon, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert, bestätigt hat.

Wenn Sie digitale Inhalte per Download vertreiben, ist also künftig große Sorgfalt bei der Gestaltung des Bestellablaufs erforderlich. Holen Sie die genannten Erklärungen des Kunden nicht ein, kann der Kunde seinen Vertrag widerrufen, ohne dass Ihnen ein Wertersatzanspruch zusteht. Ein Kunde könnte also z. B. einen Vertrag über ein E-Book, das er bereits innerhalb der Widerrufsfrist ausgelesen hat, widerrufen und den vollen Kaufpreis zurückverlangen.

#### **5. Übermittlung einer „Vertragsabschrift“**

Auch bislang sah das Gesetz bereits vor, dass den Kunden bei Fernabsatzverträgen zahlreiche Informationen alsbald nach Vertragsschluss, bei Warenlieferungen spätestens mit der Lieferung „in Textform“ übermittelt werden müssen. Künftig besteht daneben die neue Pflicht, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, auf einem dauerhaften Datenträger (entspricht bisheriger Textform) zur Verfügung zu stellen. Dies muss innerhalb angemessener Frist nach Vertragsschluss, bei Warenlieferungen spätestens mit Lieferung, bei Verträgen über Dienstleistungen vor deren Ausführung, geschehen.

## 6. Sonstiges

Neben den genannten Änderungen wird eine ganze Reihe weiterer Regelungen in Kraft treten.

Hierzu wird auch eine Regelung gehören, nach der es künftig nicht mehr zulässig ist, den eigenen Kunden eine telefonische Kontaktaufnahme ausschließlich über kostenpflichtige Mehrwertdiensternummern zu ermöglichen. Bieten Sie dennoch nur eine solche Rufnummer für die Klärung von Vertragsangelegenheiten an, muss der Kunde seinen Anruf nicht bezahlen. Der eingeschaltete Telekommunikationsanbieter kann die angefallenen Kosten stattdessen von Ihnen verlangen.

Außerdem dürfen Sie künftig keinen Aufpreis für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels fordern, wenn für den Verbraucher keine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit besteht oder wenn der Aufpreis höher als die tatsächlich entstehenden Kosten ist.

## 7. Was ist zu tun?

Um sich auf die am 13. Juni 2014 in Kraft tretenden Gesetzesänderungen vorzubereiten sollten Sie rechtzeitig insbesondere

- Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf etwaigen Änderungsbedarf überprüfen bzw. überprüfen lassen und ggf. eine angepasste Version vorbereiten,
- eine neue Widerrufsbelehrung nach dem neuen gesetzlichen Muster unter Berücksichtigung Ihres gesamten Sortiments vorbereiten,
- prüfen, ob Ergänzungen der Musterwiderrufsbelehrung erforderlich sind, etwa weil Sie für bestimmte Fälle über das Erlöschen des Widerrufsrechts informieren müssen,
- das Muster-Widerrufsformular vorbereiten, das Sie Ihren Kunden zusammen mit der Widerrufsbelehrung zur Verfügung stellen müssen,
- falls Sie Speditionsware verkaufen: eine Lösung entwickeln, wie die Höhe der Rücksendekosten im Einzelfall in die Widerrufsbelehrung eingepflegt werden kann, bzw. eine Alternativlösung vorbereiten,
- entscheiden, ob Sie Ihren Kunden künftig einen Widerruf auch per Online-Formular ermöglichen wollen und dies technisch vorbereiten (die URL für das Formular sollte möglichst kurz sein, weil sie in der Widerrufsbelehrung angegeben werden muss),
- Ihre Geschäftsprozesse so anpassen, dass künftig z. B. auch telefonisch erklärte Widerrufe zuverlässig erfasst und beachtet werden,
- den Umstellungszeitpunkt für die Widerrufsbelehrung festlegen und die Umstellung konkret planen und vorbereiten,



- Informationen zu etwaigen Lieferbeschränkungen und den zur Verfügung stehenden Zahlungsmitteln am Beginn des Bestellablaufs ergänzen,
- prüfen, ob alle sonstigen Informationspflichten erfüllt werden und fehlende Informationen ggf. ergänzen,
- falls Sie digitale Inhalte im Wege des Downloads anbieten: ggf. die vorgeschriebenen Informationen zu den technischen Schutzmaßnahmen und zur Interoperabilität und Kompatibilität ergänzen sowie die notwendigen Zustimmungen und Bestätigungen des Kunden möglichst beweissicher in den Bestellablauf integrieren,
- die Vertragskommunikation mit den Kunden (insbesondere die Bestätigungs-E-Mails) darauf überprüfen, ob der gesamte Vertragsinhalt (einschließlich AGB) und auch die übrigen vorgeschriebenen Informationen rechtzeitig an die Kunden übermittelt werden,
- Ihre Mitarbeiter über die bevorstehenden Änderungen informieren und ausreichend schulen.

Bitte beachten Sie, dass diese Hinweise in erster Linie auf den Betrieb von Online-Shops zugeschnitten sind. Bei anderen Geschäftsmodellen kann sich ein abweichender Handlungsbedarf ergeben.

Wenn Sie Fragen zu diesem Thema haben oder Unterstützung bei der Umsetzung der notwendigen Änderungen benötigen, wenden Sie sich bitte an Herrn Rechtsanwalt Thomas Nuthmann (nuthmann@jbb.de).

Ihre Anwälte  
der Kanzlei JBB Rechtsanwälte