

**CHECKLISTE –  
Neues Verbraucherrecht ab 13.6.2014**

## 1. Müssen wir uns um das Fernabsatzrecht kümmern?

- Gilt nur für B2C (bei B2B auf ausreichende Abgrenzung achten)
- Ausschließliche Verwendung von Fernkommunikationsmitteln bis einschließlich des Vertragsschlusses
- Vertragsschluss im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems

## 2. Weggefallene Ausnahmen (Fernabsatzrecht nun anwendbar)

- Fernunterricht (auch E-Learning)
- Hotelzimmerbuchungen
- Verträge über Freizeitgestaltung
- Ticketverträge

## 3. Neue Ausnahmen (Fernabsatzrecht nicht mehr anwendbar)

- Unentgeltliche Verträge (§ 312 Abs. 1)
- Notariell beurkundete Verträge
  - Besonderheiten, falls gesetzlich nicht vorgesehen
- Pauschalreiseverträge
- Verträge über die Beförderung von Personen
  - Nicht aber Mietwagen
- Behandlungsverträge nach § 630a BGB

## 4. Special: Crosschannel

- Fernabsatzrecht nicht anwendbar,
  - bei Vertragsschluss in der Filiale
    - auch bei späterer Lieferung
    - auch wenn der Verkäufer die Ware im Beisein des Kunden online ordert
  - bei Verhandlung im Ladengeschäft und Bestellung per Telefon, E-Mail oder über die Website, wenn der Vertrag zuvor weitgehend ausverhandelt war
- Fernabsatzrecht anwendbar,
  - bei Online-Bestellung, auch wenn die Ware im Ladengeschäft begutachtet werden konnte
  - bei Online-Bestellung und Abholung im Laden
    - anders aber, wenn online lediglich ein Termin im Laden vereinbart wird, ein Vertrag also noch nicht zustande gekommen ist
  - bei mobiler Bestellung im Ladengeschäft durch den Kunden
    - anders aber, wenn der Vertrag in der Filiale so vorbereitet wird, dass wesentliche Aspekte (insbesondere der Preis) schon feststehen (dokumentiert etwa durch einen Gutschein, der im Laden gewährt wird)

### 1. Neues Widerrufsrecht (Wegfall von Ausnahmen)

- Abonnement-Verträge
- Downloads (Achtung: Ggf. Erlöschen des Widerrufsrecht nach § 356 Abs. 5)

### 2. Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht (Kein Widerrufsrecht mehr)

- Unentgeltliche Verträge
- Geänderter Umfang der bisherigen Ausnahme für Kundenspezifikationen durch neuen Wortlaut?
- Gesundheitsschutz- und Hygieneartikel (Notwendigkeit der Versiegelung)
- „vin en primeur“
- Bestellte Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten
- Notariell beurkundete Verträge
- Hotelbuchungen (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)
- Verträge über Freizeitgestaltung (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)
- Ticketverträge (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)

### 3. Widerrufsrecht und Rückgaberecht

- Ersetzen Sie gegebenenfalls Ihr bisheriges Rückgaberecht durch ein Widerrufsrecht!
- Wenn ein Rückgaberecht zusätzlich vereinbart werden soll, muss das deutlich abgegrenzt werden

- Dauer der Frist stets 14 Tage (Wegfall der Monatsfrist bei der Nachbelehrung)
- Erlöschen unabhängig von Belehrung spätestens 1 Jahr und 14 Tage nach Warenlieferung
- Erlöschen bei Dienstleistungen und Downloads setzt aktive Bestätigung (Häkchen) des Verbrauchers voraus.

#### 4. Widerrufsbelehrung

- Passen Sie Ihre Widerrufsbelehrung an!
- Wenn Sie das gesetzliche Muster verwenden: Sorgen Sie für ordnungsgemäße Umsetzung der Gestaltungshinweise!
- Achten Sie insbesondere auf die richtige Belehrung über den Fristbeginn bei getrennter Lieferung einheitlich bestellter Ware!
- Stellen Sie Ihren Kunden das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung!

#### 5. Erklärung des Widerrufs durch den Kunden

- Ausdrückliche Erklärung erforderlich
- Widerrufserklärung ist nicht formgebunden
  - Erklärt der Kunde seinen Widerruf am Telefon, darf er nicht aufgefordert werden, den Widerruf erneut zu erklären
- Keine Erklärung des Widerrufs durch Rücksendung der Ware
  - Möglicherweise Vereinbarung über Rücksendung als Widerruf in den AGB

- Entscheidung: Wie soll mit zurückgesendeten Waren ohne ausdrücklichen Widerruf umgegangen werden?
- Online-Widerruf?
  - Entscheidung: Soll der Kunden die Möglichkeit zur Nutzung eines Online-Widerrufsformulars erhalten, um seinen Widerruf zu erklären?
  - Wird das Online-Widerrufsformular genutzt, bestätigen Sie Ihren Kunden unverzüglich den Zugang des Widerrufs per E-Mail!

### 6. Rückabwicklungsprozesse

- Achtung: Widerrufsfrist beginnt bei einheitlicher Bestellung erst, wenn die letzte Ware geliefert wurde!
  - Ausnahme: fehlender innerer Zusammenhang der Bestellung
  - Konsequenz für Widerrufsbelehrung und Bedeutung des Wertersatzes
- Entscheidung: Sollen im Falle des Widerrufs die Hinsendekosten für spezielle Versandarten (Expresszuschläge) dem Verbraucher belastet werden?
- Entscheidung: Sollen Rücksendekosten (teils oder insgesamt) auf den Verbraucher verlagert werden?
  - Belehren Sie gegebenenfalls über die neuen Regelungen zur Tragung der Rücksendekosten
- Einheitliche Rückabwicklungsfrist von 14 Tagen ab Widerruf
  - Aber: Zurückbehaltungsrecht des Unternehmers bis Erhalt der Ware bzw. Nachweis der Absendung

## II. Widerrufsrecht

- Wertersatz
  - Entspricht weitgehend dem geltenden Recht
  - Wertersatz bei Dienstleistungen setzt voraus, dass der Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger zur Leistungserbringung aufgefordert hat
  - Kein Wertersatz bei Downloads
  - Nutzungswertersatz entfällt und darf nicht mehr berechnet werden

## III. Informationspflichten

### 1. **Widerrufsbelehrung**

- Siehe oben bei II.4.

### 2. **Ergänzungen bei Informationspflichten**

- Neue oder geänderte Informationspflichten
  - Telefonnummer
  - Liefertermin: Zulässig bleibt die Angabe von ca.-Fristen
  - Die Angabe des Gesamtpreises bei einem unbefristeten Vertrag, oder einem Abonnement-Vertrag
  - Gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes und wie Exemplare davon erhalten werden können

### III. Informationspflichten

- Ein Hinweis, dass der Unternehmer eine Stellung einer Kautions- oder einer anderen finanziellen Sicherheit verlangen kann
  - Funktionsweise digitaler Inhalte
  - Kompatibilität bzw. Interoperabilität von digitalen Inhalten mit Hardware und Software
  - Gegebenenfalls außergerichtliche Beschwerde- oder Rechtsbehelfsverfahren, denen der Unternehmer unterworfen ist
  - Belehrung über Tragung der Rücksendekosten bzw. Hinsendekosten
- 
- Weggefallene Informationspflicht
    - Registernummer (aber § 5 TMG)
  - Erleichterungen bei Form und Inhalt
    - Was hinsichtlich der wesentlichen Eigenschaften der Ware anzugeben ist, hängt von Kommunikationsmittel und Waren bzw. Dienstleistungen ab
    - Erleichterung für Telefon, M-Commerce, TV-Shopping
      - Mindestinformationen: Eigenschaften, Identität, Preis, Vertragslaufzeit & Widerrufsrecht
      - Restliche Informationspflichten können nachgereicht werden



## IV. Customer Service

- Hotlines
  - Kundenhotlines, an denen der Verbraucher Vertragsangelegenheiten Besprechen kann, dürfen nur noch zum Grundtarif angeboten werden
  - Bestellhotlines sind nicht betroffen
- Ersatzlieferungen
  - Vorsicht bei ungefragten Ersatzlieferungen: Der Kunde kann die Ware wie unbestellte Ware behandeln und muss nicht zahlen
  - Stets vorab mit dem Kunden klären, ob eine andere Ware als Ersatz angeboten werden soll.
- Zahlungsmittel
  - Falls Sie kostenpflichtige Zahlungsmittel anbieten:
    - Gibt es mindestens ein gängiges kostenfreies Zahlungsmittel?
    - Entgelt darf nicht höher liegen, als was bei dem Unternehmer anfällt
  - Ist gewährleistet, dass für die Rückzahlung im Falle des Widerrufs das gleiche Zahlungsmittel verwendet werden kann (Paypal, Kreditkarte usw.)?
- Zusatzoptionen
  - Bieten Sie online entgeltliche Zusatzoptionen stets als echtes Opt-in an (auch Versandoptionen).

## Kontakt



Der **Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V.** (bvh) ist auf nationaler und europäischer Ebene Ansprechpartner für Politiker und Ministerien, wenn Gesetze und Verordnungen erarbeitet werden, die Versandhandel und E-Commerce als Branche betreffen.

Taubenstraße 20-22  
10117 Berlin

T +49 (30) 20 61 385-0  
F +49-(30) 20 61 385-20  
info@versandhandel.org



**HÄRTING Rechtsanwälte**, Berlin, stehen ihren Mandanten seit 1996 mit Rat und Tat zur Seite. Bekannt ist die deutsche Wirtschaftskanzlei vor allem durch Mandate und Veröffentlichungen in den Bereichen IT, Internet und Medien.

Chausseestraße 13  
10115 Berlin

T +49 (30) 283 057 40  
F +49 (30) 283 057 44  
mail@haerting.de