

## **Informationen über die wichtigsten Änderungen für den Handel im Fernabsatz mit Waren einschließlich elektronischem Handel (Onlinehandel) nach der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie zum 13. Juni 2014**

Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Neuerungen, die sich durch die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ergeben.

### **A. Wichtige allgemeine Änderungen durch die Verbraucherrechterichtlinie und das Umsetzungsgesetz zur Verbraucherrechterichtlinie, welches am 13. Juni 2014 in Kraft tritt**

#### **I. Keine Zusatzkosten für Kundenhotlines**

Dem Verbraucher dürfen keine über den Grundtarif hinausgehenden Telefonkosten für die Klärung von Vertragsangelegenheiten berechnet werden, betroffen sind z. B. Mehrwertdienstnummern.

#### **II. Voreingestellte Nebenleistungen**

Extras, die der Unternehmer im Zusammenhang mit dem Angebot eines bestimmten Produktes anbietet, wie z. B. eine kostenpflichtige Kreditkarte oder eine Versicherung, die im Warenkorb oder im Laufe des Angebotsprozesses als voreingestellte Nebenleistungen (vorangekreuzte Checkbox) erscheinen, sind unzulässig. Der Verbraucher muss künftig durch eine ausdrückliche Erklärung einem solchen Angebot zustimmen (Opt-In). Hält sich der Unternehmer nicht an diese Vorschrift, hat er künftig keinen Anspruch auf das Entgelt für diese Zusatzleistung.

#### **III. Zurverfügungstellung eines unentgeltlichen Zahlungsmittels**

Der Unternehmer muss künftig dem Verbraucher zumindest eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit (z. B. Überweisung) einräumen, anderenfalls ist eine Vereinbarung über die Zahlung eines Entgeltes für den Einsatz eines Zahlungsmittels zur Zahlung des Kaufpreises unwirksam.

#### **IV. Versandgefahr (§ 474 BGB)**

Der Verbraucher trägt die Versandgefahr, wenn er den Spediteur, Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt mit der Ausführung beauftragt hat und der Unternehmer dem Verbraucher diese Person oder Anstalt nicht zuvor benannt hat. In allen anderen Fällen bleibt es bei der bisherigen Regelung, wonach der Unternehmer die Versandgefahr bis zur Übergabe der Ware an den Verbraucher trägt.

## **B. Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen für Kaufverträge über Waren**

Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden.

### **I. Vorvertragliche Informationspflichten**

Der Unternehmer muss dem Verbraucher neu unter anderem die nachfolgenden Informationen vor Abgabe der Vertragserklärung durch den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen:

1. Neben der Identität des Unternehmers (Name/Firma) sowie der Anschrift, an der er niedergelassen ist, sind neu die Angabe der Telefonnummer, ggf. Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie ggf. die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt.
2. Sofern für Beschwerdeverfahren eine andere Geschäftsanschrift des Unternehmers gilt, ist diese Geschäftsanschrift ebenfalls anzugeben.
3. Anfallende zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle zusätzlichen Kosten. Sofern diese Kosten vernünftiger Weise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können.
4. Bei unbefristeten Verträgen oder einem Abonnement-Vertrag den Gesamtpreis.
5. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie Liefertermin. Der Gesetzgeber hat den Begriff „Termin“ aufgenommen. Eine datumsmäßige Angabe (Lieferung am 07.07.14) des Liefertermins ist nicht erforderlich.
6. Information über das Bestehen der gesetzlichen Mängelhaftungsrechte (Gewährleistungsbedingungen – neu als vorvertragliche Informationspflicht!).
7. Ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien.
8. Ggf. das Bestehen der einschlägigen Verhaltenskodizes gem. der EU-Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.
9. Ggf. die Laufzeit des Vertrages oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernde Verträge (Abo-Verträge).
10. Ggf. Informationen über von den Verbrauchern zu stellende Kautionen oder Sicherheitsleistungen.
11. Informationen über das Widerrufsrecht (siehe IV. Widerrufsrecht).  
Ggf. Informationen über ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren.

## **II. Vorvertragliche Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen über Waren im elektronischen Geschäftsverkehr (Onlinehandel)**

Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr sind solche, bei denen der Unternehmer sich bei Vertragsabschluss im Fernabsatz Telemedien bedient z.B. Onlinebestellung. Ergänzend zu den obigen Verpflichtungen sind zusätzlich folgende Informationspflichten zu erfüllen:

1. Auf Webseiten für den elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer dem Verbraucher bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.
2. Wird ein Fernabsatzvertrag auf elektronischem Wege geschlossen, der den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, hat der Unternehmer den Verbraucher unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise über folgende Punkte zu informieren:
  - a) die wesentlichen Eigenschaften der Waren;
  - b) den Gesamtpreis der Waren bzw. Grundlagen seiner Berechnung bei Unmöglichkeit der Gesamtpreisangabe, zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowie alle sonstigen Kosten bzw. deren jeweilige Berechnungsgrundlage;
  - c) den Gesamtpreis eines unbefristeten Vertrages oder eines Abonnementvertrages;
  - d) ggf. die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigungen unbefristeter oder sich automatisch verlängernder Verträge;
  - e) ggf. die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.
5. **Ausdrückliche Bestätigung der Zahlungsverpflichtung („Button-Lösung“):**

Der Unternehmer hat den Bestellvorgang so auszugestalten, dass der Verbraucher den Bestellvorgang mit einer ausdrücklichen Bestätigung der Zahlungsverpflichtung seiner Bestellung abschließt. Bei Aktivierung einer Schaltfläche oder einer ähnlichen Funktion ist die Schaltfläche mit den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung zu beschriften. Bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtung ist der Verbraucher durch den Vertrag oder die Bestellung nicht gebunden.

## **C. Widerrufsrecht**

Gesetzliches Widerrufsrecht des Verbrauchers bei im Fernabsatz geschlossenen Kaufverträgen über Waren.

### **I. Ausnahmen vom Widerrufsrecht**

In bestimmten Fällen kein Widerrufsrecht oder bei Eintritt bestimmter Umstände nachträgliches Erlöschen des Widerrufsrechts z.B. neu: versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes und der Hygiene versiegelt wurden.

## **II. Widerrufsfrist**

Dauer der Widerrufsfrist: 14 Tage nun europaweit einheitlich.

Beginn der Widerrufsfrist: Eingang der Ware beim Verbraucher.

Verlängerung der Widerrufsfrist: Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und 12 Monate, wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht informiert hat. Bei Nachholung der Information endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach Eingang der Informationen beim Verbraucher.

## **III. Ausübung des Widerrufsrechts**

Erklärung des Verbrauchers gegenüber dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist. Rechtzeitige Absendung der Erklärung genügt.

Der Wille zum Widerruf muss aus der Erklärung eindeutig hervorgehen. Eine Begründung ist nicht erforderlich. Die Erklärung des Widerrufs ist in beliebiger Form, auch telefonisch möglich. Bei Ausübung des Widerrufsrechts durch Rücksendung der Ware muss diese von einer deutlichen Erklärung über den Widerruf begleitet sein.

Der Verbraucher kann das amtliche Muster-Widerrufsformular verwenden, kann dazu aber nicht verpflichtet werden.

Widerrufserklärung über die Webseite des Unternehmers: Der Unternehmer kann auf seiner Webseite das Muster-Widerrufsformular oder eine entsprechende eindeutige Erklärung bereitstellen, die der Verbraucher elektronisch auszufüllen und abzuschicken hat. Der Unternehmer muss dem Verbraucher den Eingang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen.

## **IV. Folgen der Ausübung des Widerrufsrechts**

### **1. Folgen für den Verbraucher**

Erlöschen des Anspruchs auf Übereignung der Kaufsache, falls die Ware noch nicht geliefert ist. Erlöschen der Verpflichtung zur Zahlung des Kaufpreises, falls er noch nicht gezahlt ist.

Unverzügliche Rücksendung der gelieferten Ware an den Unternehmer, spätestens 14 Tage nach Erklärung des Widerrufs. Die rechtzeitige Absendung der Ware genügt. Ausnahme: Der Unternehmer hat die Abholung der Ware angeboten.

Die Rücksendung erfolgt auf Gefahr des Unternehmers.

Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung. Ausnahme: Der Unternehmer hat sich zur Übernahme der Rücksendekosten bereit erklärt oder den Verbraucher nicht ordnungsgemäß informiert, dass er die Rücksendekosten zu tragen habe.

Verbraucher haftet für einen Wertverlust, wenn er nicht auf Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweisen der Ware zurückzuführen ist. Ausnahme: Unternehmer hat den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht informiert.

## 2. Folgen für den Unternehmer

Unternehmer verliert den Anspruch auf die Zahlung des Kaufpreises, soweit er noch nicht gezahlt ist, und die Verpflichtung zur Übereignung der Kaufsache, sofern die Lieferung noch nicht erfolgt ist.

Unverzügliche Rückzahlung aller vom Verbraucher erhaltenen Zahlungen, spätestens 14 Tage nach Eingang der Widerrufserklärung.

Rückzahlung der Lieferkosten, sofern der Unternehmer solche berechnet hat, in Höhe der vom Unternehmer angebotenen günstigsten Standardlieferung. Mehrkosten trägt der Verbraucher.

Rückzahlung unter Verwendung des vom Verbraucher gewählten Zahlungsmittels.

Recht des Unternehmers zur Verweigerung der Rückzahlung bis Erhalt der Ware oder Eingang des Nachweises über die Rücksendung der Ware. Ausnahme: Unternehmer hat Abholung der Ware angeboten.

## IV. Vorvertragliche Informationspflicht über das Widerrufsrecht

Der Unternehmer hat den Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung zu informieren über die Bedingungen für die Ausübung, die Fristen, das Verfahren über die Ausübung, das Muster-Widerrufsformular und ggf. mit dem Hinweis über die Tragung der Rücksendekosten durch den Verbraucher.

Unternehmer kann sich der von ihm ausgefüllten Muster-Widerrufsbelehrung bedienen.

Unternehmer hat zusätzlich über die Fallgestaltungen zu informieren, in denen dem Verbraucher ein Widerrufsrecht nicht zusteht.

## D. Bestätigung des Vertrages

Der Unternehmer muss dem Verbraucher zur Verfügung stellen eine Bestätigung des Inhaltes eines im Fernabsatz geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware. Nicht erforderlich, wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen bereits vor Vertragsschluss in Erfüllung seiner Informationspflichten zur Verfügung gestellt hat.

Wir weisen darauf hin, dass wir in diesem Download-Papier nur die wichtigsten Änderungen aufgeführt haben. Die Auflistung ist nicht vollständig. Im Einzelfall empfiehlt sich die Einholung von Rechtsrat. Selbstverständlich können sich Mitglieder jederzeit an die Mitarbeiter der Wettbewerbszentrale wenden. Darüber hinaus finden sie im Downloadbereich ein ausführlicheres Informationspapier für Mitglieder.

Stand 2. Juni 2014