

Mitgliederinformation 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

A. Anwendungsbereich

Die Regelungen der VRRL finden Anwendung auf entgeltliche Kaufverträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (Art. 3 Abs. 1 Satz 1 i.V.m. Art. 2 Nr. 5 und 6 VRRL; § 312 Abs. 1 i.V.m. § 310 Abs. 3 BGB).

Art. 2 Nr. 5 VRRL definiert als Kaufvertrag

„jeden Vertrag, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben.“

Verschiedene Sachgebiete sind vom Anwendungsbereich der VRRL ausgenommen (Art. 3 Abs. 3 lit. a) bis m) VRRL; § 312 Abs. 2 bis 6 BGB).

B. Fernabsatzvertrag

Der Ausdruck „Fernabsatzvertrag“ bezeichnet

„jeden Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems geschlossen wird, wobei bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet wird/werden“ (Art. 2 Nr. 7 VRRL; § 312c Abs. 1 BGB).

Beispielhafte Aufzählung von Fernkommunikationsmitteln in Erwägungsgrund 20 VRRL und § 312c Abs. 2 BGB: Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mail, SMS, sowie Rundfunk und Telemedien.

C. Informationspflichten

Den Unternehmer treffen gegenüber dem Verbraucher bei Fernabsatzverträgen folgende Informationspflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. a) bis t) VRRL; § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 1 bis 3 EGBGB):

I. Informationspflichten in Bezug auf den Unternehmer

Der Unternehmer hat den Verbraucher zu informieren über:

1. seine Identität, z.B. Handelsname (Art. 6 Abs. 1 lit. b) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB).
2. die Anschrift des Ortes seiner Niederlassung (Art. 6 Abs. 1 lit. c) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB).
3. seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Faxnummer und E-Mail-Adresse (Art. 6 Abs. 1 lit. c) VRRL).

Nach Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB ist die Telefonnummer verpflichtend anzugeben und gegebenenfalls Telefaxnummer und E-Mail-Adresse.

Beim elektronischen Geschäftsverkehr sind zwingend anzugeben die E-Mail-Adresse sowie eine weitere Möglichkeit zur schnellen Kontaktaufnahme mit dem Anbieter (Art. 5 Abs. 1 lit. c) Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (§ 5 Abs. 1 Nr. 2 Telemediengesetz).

Nach der Kollisionsregelung in Art. 6 Abs. 8 Unterabs. 2 VRRL hat die Bestimmung der VRRL Vorrang.

II. Informationspflichten in Bezug auf das Produkt

Der Unternehmer hat den Verbraucher über die wesentlichen Eigenschaften des Produktes in dem für das Kommunikationsmittel und das Produkt angemessenen Umfang zu informieren (Art. 6 Abs. 1 lit. a) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).

III. Informationspflichten in Bezug auf den Preis

Der Unternehmer hat den Verbraucher zu informieren über:

1. den Gesamtpreis des Produktes einschließlich aller Steuern und Abgaben (Art. 6 Abs. 1 lit. e) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 EGBGB).
2. die Art der Preisberechnung, wenn aufgrund der Beschaffenheit des Produktes der Preis vernünftigerweise im Voraus nicht berechnet werden kann (Art. 6 Abs. 1 lit. e) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 EGBGB).
3. gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten bzw. in Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können (Art. 6 Abs. 1 lit. e) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 EGBGB).

Nach § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 PAngV hat der Unternehmer anzugeben, ob zusätzlich zum Preis Liefer- und Versandkosten anfallen. Er hat demnach auch dann zu informieren, wenn zusätzliche Liefer- und Versandkosten nicht anfallen. Diese Bestimmung war durch die Mindestharmonisierung in Art. 14 Fernabsatzrichtlinie gedeckt, nicht jedoch durch die Vollharmonisierung in Art. 4 VRRL.

4. gegebenenfalls alle sonstigen Kosten oder in Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können (Art. 6 Abs. 1 lit. e) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 EGBGB).
5. Die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden (Art. 6 Abs. 1 lit. f) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 EGBGB).
6. gegebenenfalls eine vom Verbraucher zu stellende Kautions- oder andere finanzielle Sicherheiten sowie deren Bedingungen (Art. 6 Abs. 1 lit. q) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 13 EGBGB).

IV. Informationspflichten in Bezug auf die Vertragsdurchführung

Der Unternehmer hat den Verbraucher zu informieren über:

1. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen (Art. 6 Abs. 1 lit. g) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 7 EGBGB).
2. den Termin, bis zu dem sich der Unternehmer verpflichtet, die Waren zu liefern (Art. 6 Abs. 1 lit. g) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 7 EGBGB) - datumsmäßige Angabe eines Liefertermins ist nicht erforderlich.
3. gegebenenfalls Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden (Art. 6 Abs. 1 lit. g) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 7 EGBGB).
4. gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder Bedingungen der Kündigung unbefristeter oder sich automatisch verlängernder Verträge (Art. 6 Abs. 1 lit. o) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 11 EGBGB).
5. gegebenenfalls Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht (Art. 6 Abs. 1 lit. p) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 12 EGBGB).

V. Informationspflichten in Bezug auf Verbraucherrechte

Der Unternehmer hat den Verbraucher zu informieren:

1. über das Widerrufsrecht (Art. 6 Abs. 1 lit. h) bis k) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 und 3 EGBGB. Siehe dazu näher unter Gliederungspunkt J. VI.).
2. mit einem Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechtes für die Ware (Art. 6 Abs. 1 lit. l) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 8 EGBGB).
3. gegebenenfalls über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien (Art. 6 Abs. 1 lit. m) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 9 EGBGB).

D. Form der Informationen

I. Grundsatz

Der Unternehmer hat dem Verbraucher die Informationen in klarer und verständlicher Weise (Art. 6 Abs. 1 VRRL; Art. 246a § 4 Abs. 1 EGBGB) bzw. in klarer und verständlicher Sprache (Art. 8 Abs. 1 VRRL) in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Weise (Art. 8 Abs. 1 VRRL; Art. 246a § 4 Abs. 3 Satz 1 EGBGB) zur Verfügung zu stellen.

II. Begrenzung des Fernkommunikationsmittels in räumlicher und zeitlicher Hinsicht

Stellt das Fernkommunikationsmittel für die Darstellung der Informationen nur begrenzten Raum bzw. begrenzte Zeit zur Verfügung, müssen nur bestimmte Informationen erteilt werden, nämlich:

1. wesentliche Merkmale der Waren
2. Identität des Unternehmers
3. Gesamtpreis
4. Widerrufsrecht
5. Vertragslaufzeit und Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge (Art. 8 Abs. 4 Satz 1 VRRL; Art. 246a § 3 Satz 1 EGBGB).

Die übrigen Informationen hat der Unternehmer dem Verbraucher in geeigneter Weise entsprechend dem allgemeinen Grundsatz zur Verfügung zu stellen (Art. 8 Abs. 4 Satz 2 i.V.m. Abs. 1 VRRL; Art. 246a § 3 Satz 2 EGBGB).

E. Zeitpunkt der Informationen

Keine Bindung des Verbrauchers an den Fernabsatzvertrag bzw. sein Vertragsangebot, bevor der Unternehmer ihn nicht informiert hat (Art. 6 Abs. 1 VRRL). Dem entspricht die deutsche Regelung, wonach der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung zu informieren ist (Art. 246a § 4 Abs. 1 EGBGB).

F. Informationen als Bestandteil des Fernabsatzvertrages

Die vom Unternehmer dem Verbraucher erteilten Informationen sind fester Bestandteil des Fernabsatzvertrages. Die Informationen dürfen nicht geändert werden, sofern nicht die Vertragsparteien etwas anderes ausdrücklich vereinbaren (Art. 6 Abs. 5 VRRL). Die deutsche Regelung geht dahin, dass die Informationen nicht Vertragsbestandteil werden, wenn die Vertragsparteien nicht etwas anderes vereinbart haben (§ 312d Abs. 1 Satz 2 BGB).

Die Frage ist daher, ob sich die Möglichkeit der Vertragsparteien, ausdrücklich eine andere Vereinbarung zu treffen, auf die Einbeziehung der Informationen in den Vertrag und/oder auf den

Inhalt der Informationen bezieht. Nach der Gesetzesbegründung kann durch eine ausdrückliche Parteivereinbarung der Inhalt der Informationen geändert werden (BT-Drucksache 17/12637, S. 54).

G. Besonderheiten für den elektronischen Geschäftsverkehr

I. Gesonderte Darstellung bestimmter Informationen

Wird ein Fernabsatzvertrag auf elektronischem Wege geschlossen, der den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, hat der Unternehmer den Verbraucher:

- klar und in hervorgehobener Weise und
- unmittelbar vor Tätigung der Bestellung

über bestimmte Punkte zu informieren, nämlich über:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren (Art. 6 Abs. 1 lit. a) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).
2. den Gesamtpreis der Waren bzw. Grundlagen seiner Berechnung bei Unmöglichkeit der Gesamtpreisangabe, zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowie alle sonstigen Kosten bzw. deren jeweilige Berechnungsgrundlagen, Gesamtpreis Abonnement (Art. 6 Abs. 1 lit. e) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 und Nr. 5 EGBGB).
3. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter oder sich automatisch verlängernder Verträge (Art. 6 Abs. 1 lit. o) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 11 EGBGB).
4. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht (Art. 6 Abs. 1 lit. p) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 12 EGBGB).

(Art. 8 Abs. 2 VRRL; § 312j Abs. 1, 2 BGB)

Die Informationen müssen zeitlich und räumlich unmittelbar vor Abgabe der Bestellung erteilt werden.

II. Ausdrückliche Bestätigung der Zahlungsverpflichtung („Button-Lösung“)

Ausgestaltung des Bestellvorganges mit ausdrücklicher Bestätigung einer Zahlungsverpflichtung:

Ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Bei Aktivierung einer Schaltfläche oder einer ähnlichen Funktion Beschriftung mit „zahlungspflichtig bestellen“ oder entsprechend eindeutiger Formulierung (Art. 8 Abs. 2 Unterabs. 2 Satz 1 VRRL; § 312j Abs. 3 BGB).

Bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtung ist der Verbraucher durch den Vertrag oder die Bestellung nicht gebunden (Art. 8 Abs. 2 Unterabs. 2 Satz 2 VRRL) bzw. kommt ein Vertrag nicht zustande (§ 312j Abs. 4 BGB).

III. Webseiten für den elektronischen Geschäftsverkehr

Der Unternehmer hat einen klaren und deutlichen Hinweis zu erteilen:

- ob Lieferbeschränkungen bestehen und
- welche Zahlungsmittel akzeptiert werden,

spätestens bei Beginn des Bestellvorganges (Art. 8 Abs. 3 VRRL; § 312j Abs. 1 BGB).

Beginn des Bestellvorganges dürfte die Eingabe einer Ware in den virtuellen Warenkorb sein.

H. Widerrufsrecht

I. Grundsatz

Bei im Fernabsatz geschlossenen Kaufverträgen über Waren hat der Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht (Art. 9 Abs. 1 VRRL; § 312g Abs. 1 i. V. m. § 355 BGB).

II. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bei im Fernabsatz geschlossenen Kaufverträgen über Waren besteht ein Widerrufsrecht nicht, wenn

1. Waren geliefert werden, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können (Art. 16 lit. b) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 8 BGB).
2. Waren geliefert werden, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (Art. 16 lit. c) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB).
3. Waren geliefert werden, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde (Art. 16 lit. d) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 BGB).
4. versiegelte Waren geliefert wurden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Art. 16 lit. e) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 BGB).
Der Begriff der Versiegelung wird weder in der VRRL noch im nationalen Recht oder in der Gesetzesbegründung umschrieben. Die Warengattungen, die von dieser Regelung betroffen sind, werden nicht näher konkretisiert.
5. Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (Art. 16 lit. f) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 BGB).
6. alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrages vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat (Art. 16 lit. g) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 BGB).
7. Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung geliefert wurden und die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Art. 16 lit. i) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 6 BGB).

8. Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte geliefert werden, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen (Art. 16 lit. j) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 BGB).
9. Verträge auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden (Art. 16 lit. k) VRRL; § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 10 BGB).

III. Widerrufsfrist

1. Dauer der Widerrufsfrist

Die Dauer der Widerrufsfrist beträgt 14 Tage (Art. 9 Abs. 1 VRRL; § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB).

2. Beginn der Widerrufsfrist

Bei im Fernabsatz geschlossenen Kaufverträgen beginnt die 14-tägige Widerrufsfrist

- mit Besitzerlangung an der Ware durch den Verbraucher oder
- mit Besitzerlangung an der Ware durch einen vom Verbraucher benannten Dritten, der nicht der Beförderer ist (Art. 9 Abs. 2 lit. b) VRRL; § 356 Abs. 2 Nr. 1a) BGB).

Bei Bestellung mehrerer Waren innerhalb einer Bestellung und getrennter Lieferung ist der Tag der Besitzerlangung an der letzten gelieferten Ware maßgebend (Art. 9 Abs. 2 lit. b) Ziff. i) VRRL; § 356 Abs. 2 Nr. 1b) BGB).

Bei Lieferung einer Ware in mehreren Teillieferungen oder Stücken ist der Tag der Besitzerlangung an der letzten Teillieferung oder des letzten Stücks maßgebend (Art. 9 Abs. 2 lit. b) Ziff. ii) VRRL; § 356 Abs. 2 Nr. 1c) BGB).

Bei im Fernabsatz geschlossenen Kaufverträgen zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum ist der Tag der Besitzerlangung an der ersten Ware maßgebend (Art. 9 Abs. 2 lit. b) Ziff. iii) VRRL; § 356 Abs. 2 Nr. 1d) BGB).

Der Tag des Wareneingangs beim Verbraucher wird in die 14-tägige Widerrufsfrist nicht eingerechnet (Erwägungsgrund 41 VRRL; § 187 Abs. 1 BGB).

3. Verlängerung der Widerrufsfrist bei unzureichender Erfüllung der Informationspflicht über das Widerrufsrecht

Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht angemessen (Erwägungsgrund 43 VRRL) nach Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL über das Widerrufsrecht informiert, endet die Widerrufsfrist 12 Monate nach Ablauf der 14-tägigen Frist (Art. 10 Abs. 1 VRRL). Dem Ablauf der Widerrufsfrist von 14 Tagen schließt sich die 12-monatige Verlängerung an.

Informiert der Unternehmer innerhalb der 12-monatigen Verlängerungsfrist den Verbraucher ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht, endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach Erhalt der Informationen (Art. 10 Abs. 2 VRRL).

Nationale Regelung: Kein Beginn der Widerrufsfrist vor ordnungsgemäßer Belehrung über das Widerrufsrecht (§ 356 Abs. 3 Abs. 1 BGB). Das Widerrufsrecht erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach dem regelmäßigen Beginn der Widerrufsfrist (§ 356 Abs. 3 Satz 2 BGB).

IV. Ausübung des Widerrufsrechts

1. Ausübung durch Widerrufserklärung

Der Verbraucher informiert den Unternehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen (Art. 11 Abs. 1 Satz 1 VRRL).

Nationale Regelung: Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer (§ 355 Abs. 1 Satz 2 BGB).

Wahrung der Widerrufsfrist durch Absendung der Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor deren Ablauf (Art. 11 Abs. 2 VRRL; § 355 Abs. 1 Satz 5 BGB).

Die Beweislast für die rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts trägt der Verbraucher (Art. 11 Abs. 4 VRRL).

Nationales Recht: Keine ausdrückliche Regelung. Ergebnis entspricht den allgemeinen Grundsätzen der Beweislastverteilung.

2. Inhalt der Widerrufserklärung

Die Erklärung des Verbrauchers, aus der seine Widerrufsentscheidung hervorgeht, muss unmissverständlich sein (Erwägungsgrund 44 Satz 4 VRRL; § 355 Abs. 1 Satz 3 BGB: Eindeutig).

Der Widerruf muss keine Begründung enthalten (Keine Erwähnung in VRRL; § 355 Abs. 1 Satz 4 BGB).

3. Form der Widerrufserklärung

a) Grundsatz

Der Verbraucher kann die Widerrufserklärung in beliebiger Form abgeben (Art. 11 Abs. 1 Satz 2 lit. b) VRRL; Keine ausdrückliche Regelung im nationalen Recht).

In Betracht kommen beispielsweise Brief, Telefonanruf oder Rücksendung der Ware begleitet von einer deutlichen Erklärung (Erwägungsgrund 44 Satz 5 VRRL).

b) Verwendung des amtlichen Muster-Widerrufsformulars außerhalb der Webseite des Unternehmers

Der Verbraucher kann zur Ausübung des Widerrufsrechts das Muster-Widerrufsformular nach Anhang I Teil B VRRL verwenden (Art. 11 Abs. 1 Satz 2 lit. a) VRRL).

Nationales Recht: Der Wortlaut von § 356 Abs. 1 Satz 1 BGB kann so gedeutet werden, dass sich die Verwendung des Muster-Widerrufsformulars auf die Widerrufserklärung über die Webseite des Unternehmers beschränkt. Aus der Gesetzesbegründung ergibt sich, dass auch darüber hinaus das Muster-Widerrufsformular verwendet werden kann (BT-Drucksache 17/12637, S. 60).

c) Verwendung des amtlichen Muster-Widerrufsformulars auf der Webseite des Unternehmers

Der Unternehmer kann zusätzlich zu den unter Gliederungspunkt b) genannten Möglichkeiten dem Verbraucher die Wahl einräumen, auf der Webseite des Unternehmers entweder

- das Muster-Widerrufsformular nach Anhang I Teil B VRRL oder

- eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form

elektronisch auszufüllen und abzusenden (Art. 11 Abs. 3 Satz 1 VRRL; § 356 Abs. 1 Satz 1 BGB).

Bei Nutzung dieser Möglichkeit muss der Unternehmer dem Verbraucher unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger den Eingang des Widerrufs bestätigen (Art. 11 Abs. 3 Satz 2 VRRL; § 356 Abs. 1 Satz 2 BGB).

V. Folgen der Ausübung des Widerrufsrechts

1. Folgen für den Verbraucher

a) Wegfall der Leistungspflichten

Mit Ausübung des Widerrufsrechts endet die Verpflichtung zur Erfüllung des Fernabsatzvertrages (Art. 12 lit. a) VRRL).

Nationales Recht: Der Verbraucher ist an seine auf den Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung nicht mehr gebunden (§ 355 Abs. 1 Satz 1 BGB).

Der Anspruch auf Übereignung der Kaufsache und die Verpflichtung zur Zahlung des Kaufpreises entfallen.

b) Rückführung der gelieferten Ware

aa) Rücksendung der Ware

Der Verbraucher hat die gelieferte Ware

- unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Erklärung des Widerrufs

- an den Unternehmer oder eine von ihm zur Entgegennahme ermächtigte Person

- zurückzusenden oder zu übergeben,

es sei denn, der Unternehmer hat die Abholung der Ware angeboten (Art. 14 Abs. 1 Unterabs. 1 Satz 1 VRRL).

Die rechtzeitige Absendung der Ware genügt (Art. 14 Abs. 1 Unterabs. 1 Satz 2 VRRL).

Nationale Regelung: Empfangene Leistungen sind spätestens nach 14 Tagen zurück zu gewähren (§ 357 Abs. 1 BGB), sofern nicht der Unternehmer die Abholung angeboten hat (§ 357 Abs. 4 BGB).

Die Rücksendung erfolgt auf Gefahr des Unternehmers (§ 355 Abs. 3 S. 4 BGB).

bb) Kosten der Rücksendung

Der Verbraucher hat

- nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen,

es sei denn,

- der Unternehmer hat sich zur Übernahme der Kosten bereit erklärt oder

- der Unternehmer hat es unterlassen, den Verbraucher zu informieren, dass er diese Kosten zu tragen habe.

(Art. 14 Abs. 1 Unterabs. 2 VRRL; § 357 Abs. 6 Satz 1 BGB)

c) Haftung des Verbrauchers für Wertverlust

Der Verbraucher haftet für einen Wertverlust der Ware nur, wenn dieser auf einem zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise nicht notwendigen Umgang mit der Ware zurück zu führen ist (Art. 14 Abs. 2 Satz 1 VRRL; § 357 Abs. 7 Nr. 1 BGB).

Den Verbraucher trifft keinerlei Haftung für einen Wertverlust an der Ware, wenn der Unternehmer ihn nicht nach Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL über sein Widerrufsrecht belehrt hat (Art. 14 Abs. 2 Satz 2 VRRL; § 357 Abs. 7 Nr. 2 BGB).

2. Folgen für den Unternehmer

a) Wegfall der Leistungspflichten

Mit Ausübung des Widerrufsrechts endet die Verpflichtung zum Abschluss des Fernabsatzvertrages, wenn der Verbraucher dazu ein Angebot abgegeben hat (Art. 12 lit. b) VRRL).

Nationales Recht: Keine ausdrückliche Regelung, da sich diese Folge aus dem allgemeinen Vertragsrecht ergibt.

Mit Ausübung des Widerrufsrechts endet die Verpflichtung zur Erfüllung des Fernabsatzvertrages (Art. 12 lit.a) VRRL).

Nationales Recht: Unternehmer ist an seine auf den Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung nicht mehr gebunden (§ 355 Abs. 1 Satz 1 BGB).

Der Anspruch auf Zahlung des Kaufpreises und die Verpflichtung zur Übereignung der Kaufsache entfallen.

b) Rückgewährung von Zahlungen

Der Unternehmer hat

- alle vom Verbraucher erhaltenen Zahlungen
- ggf. einschließlich der Lieferkosten
- unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Eingang der Widerrufserklärung zurückzahlen (Art. 13 Abs. 1 Unterabs. 1 VRRL; § 357 Abs. 1 und Abs. 2 Satz 1 BGB).

Lieferkosten: Keine Erstattung zusätzlicher Kosten, wenn sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat (Art. 13 Abs. 2 VRRL; § 357 Abs. 2 Satz 2 BGB).

Rückzahlung unter Verwendung desselben Zahlungsmittels, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde und beim Verbraucher dadurch keine Kosten anfallen (Art. 13 Abs. 1 Unterabs. 2 VRRL; § 357 Abs. 3 BGB).

Der Unternehmer hat das Recht zur Verweigerung der Rückzahlung, bis er die Waren zurück erhalten oder der Verbraucher den Nachweis der Rücksendung erbracht hat, sofern nicht der Unternehmer die Abholung der Ware angeboten hat (Art. 13 Abs. 3 VRRL; § 357 Abs. 4 BGB).

VI. Vorvertragliche Belehrung des Verbrauchers über das Widerrufsrecht

Bei einem im Fernabsatz geschlossenen Kaufvertrag hat der Unternehmer den Verbraucher zu informieren:

1. über die Bedingungen für die Ausübung des Widerrufsrechts (Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).
2. über die Fristen für die Ausübung des Widerrufsrechts (Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).
3. über das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts (Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).
4. über das Muster-Widerrufsformular nach Anhang I Teil B VRRL (Art. 6 Abs. 1 lit. h) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB).
5. ggf. mit dem Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat (Art. 6 Abs. 1 lit. i) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EGBGB).

6. falls der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurück gesendet werden können, mit einem Hinweis über die Kosten für die Rücksendung (Art. 6 Abs.1 lit. i) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EGBGB) durch Angabe eines Beförderers mit Preis für die Rücksendung (Erwägungsgrund 36 Satz 3 VRRL) oder bei Unmöglichkeit der Kostenberechnung im Voraus mit dem Hinweis, dass die Kosten hoch sein können einschließlich vernünftiger Schätzung der Höchstkosten (Erwägungsgrund 36 Satz 4 VRRL).

Die Informationen können mittels der Muster-Widerrufsbelehrung nach Anhang I Teil A VRRL gegeben werden (Art. 6 Abs. 4 Satz 1 VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB). Der Unternehmer hat seine Informationspflicht erfüllt, wenn er das Informationsformular zutreffend ausgefüllt dem Verbraucher übermittelt hat (Art. 6 Abs. 4 Satz 2 VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB: Übermittlung in Textform).

Der Unternehmer muss den Verbraucher auch informieren in Fällen, in denen ein Widerrufsrecht nicht besteht, mit dem Hinweis, dass

- der Verbraucher über ein Widerrufsrecht nicht verfügt oder
- ggf. über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Widerrufsrecht verliert (Art. 6 Abs. 1 lit. k) VRRL; Art. 246a § 1 Abs. 3 Nr. 1 und 2 EGBGB).

I. Bestätigung des geschlossenen Vertrages

Der Unternehmer hat dem Verbraucher eine Bestätigung des geschlossenen Fernabsatzvertrages zur Verfügung zu stellen (Art. 8 Abs. 7 VRRL; § 312f Abs. 2 BGB).

I. Form der Bestätigung

Der Unternehmer hat dem Verbraucher den geschlossenen Fernabsatzvertrag auf einem dauerhaften Datenträger zu bestätigen (Art. 8 Abs. 7 Satz 1 VRRL; § 312f Abs. 2 Satz 1 BGB).

Ein dauerhafter Datenträger ist

„jedes Medium, das es dem Verbraucher oder dem Unternehmer gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht“ (Art. 2 Nr. 10 VRRL; dem entspricht die Begriffsbestimmung in § 126b Satz 2 BGB).

Erforderlich ist eine persönliche an den Verbraucher gerichtete Information.

II. Zeitpunkt der Bestätigung

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Bestätigung des geschlossenen Fernabsatzvertrages innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsabschluss, spätestens bei der Lieferung der Waren zur Verfügung stellen (Art. 8 Abs. 7 Satz 1 VRRG; § 312f Abs. 2 Satz 1 BGB).

III. Inhalt der Bestätigung

Die Bestätigung des geschlossenen Fernabsatzvertrages muss alle Informationen nach Art. 6 Abs. 1 VRRG bzw. Art. 246a EGBGB enthalten, die der Unternehmer dem Verbraucher vor Abgabe seiner Erklärung mitzuteilen hat. Die Vertragsbestätigung muss diese Informationen nicht enthalten, wenn der Unternehmer sie dem Verbraucher bereits vor Abschluss des Fernabsatzvertrages auf einem dauerhaften Datenträger hat zukommen lassen (Art. 8 Abs. 7 Satz 2 lit. a) VRRG; § 312f Abs. 2 Satz 2 BGB).

Bei einem Katalog in Papierform, der die Informationen nach Art. 6 Abs. 1 VRRG bzw. Art. 246a EGBGB enthält, muss die Vertragsbestätigung die Informationen nicht enthalten, da der Unternehmer sie dem Verbraucher in dem Katalog bereits auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt hat.

J. Wichtige allgemeine Änderungen

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 nF)

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.

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. Wir würden uns freuen, wenn wir Ihnen weiterhelfen können.

Stand 2. Juni 2014