

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 1

Notwendige Änderungen zum 13.06.2014 0 Uhr

Der Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V.

www.internetsiegel.net

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 1

Wie vom Deutschen Bundestag am 14.06.2013 beschlossen, tritt am 13.06.2014 das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Dieses Gesetz wird für Verbraucher und Unternehmer unter anderem aufgrund der Harmonisierung der Verbraucherrechte in den EU-Mitgliedsstaaten einen positiven Einfluss auf den grenzüberschreitenden Handel ausüben. Auf Onlinehändler kommen jedoch zunächst zahlreiche Änderungen zu, deren Umsetzung einiges an Aufwand bedeuten dürfte, da es keine Übergangsfrist zur Umsetzung gibt und die Änderungen pünktlich zum 13.06.2014 0 Uhr vorgenommen sein müssen.

Nachfolgend im ersten Teil dieser Infoserie möchten wir Ihnen einen groben Überblick über die wichtigsten Änderungen für Onlineshopbetreiber verschaffen und diese kurz erläutern. Etwas später im zweiten und dritten Teil werden wir Ihnen weitere Informationen, Einschätzungen und Lösungsansätze liefern. Bitte beachten Sie dass nachfolgende Informationen weder den Anspruch auf Vollständigkeit erheben noch als verbindliche Lösungen zu verstehen sind, sondern lediglich einen Überblick über die gesetzlichen Forderungen verschaffen und mögliche Umsetzungswege darstellen sollen.

Inhalt

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 1	1
Welches sind die wichtigsten Änderungen für Shopbetreiber?	3
1. Änderungen rund um das Widerrufsrecht (ab 13.06.2014)	3
<i>1.1) Das optionale Rückgaberecht entfällt.</i>	<i>3</i>
<i>1.2) Es wird eine europaweit einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen geben.</i>	<i>3</i>
<i>1.3) Das zeitlich unbefristete Widerrufsrecht entfällt.</i>	<i>3</i>
<i>1.4) Es gibt neue Ausnahmen (Ausschlussmöglichkeiten) vom Widerrufsrecht.</i>	<i>3</i>
<i>1.5) Der Verbraucher muss zukünftig seinen Wunsch zu widerrufen eindeutig erklären (nicht begründen).</i>	<i>3</i>
<i>1.6) Der Widerruf wird nicht mehr an die Textform gebunden sein.</i>	<i>4</i>
<i>1.7) Die Erstattungspflicht der „Hinsendekosten“ wird sich auf den Standardversand beschränken.</i>	<i>4</i>
<i>1.8) Der Verbraucher wird bei Widerruf die Kosten der Rücksendung zu tragen haben. .</i>	<i>4</i>
<i>1.9) Der Verbraucher wird „nicht-paketversandfähige“ Ware selbst zurückschicken müssen.</i>	<i>5</i>
<i>1.10) Die Frist zur Abwicklung des Widerrufs wird auf 14 Tage verkürzt.</i>	<i>5</i>
<i>1.11) Dem Unternehmer wird ein Zurückbehaltungsrecht eingeräumt.</i>	<i>5</i>
<i>1.12) Die Wertersatzpflicht wird neu geregelt.</i>	<i>5</i>
2. Weitere gesetzliche Änderungen für Shopbetreiber ab 13.06.2014.....	6
<i>2.1) Der Begriff des Verbrauchers wird neu definiert.</i>	<i>6</i>
<i>2.2) Die Zahlungspflicht für Nebenleistungen besteht nur bei „Optin“.</i>	<i>6</i>
<i>2.3) Informationspflichten</i>	<i>6</i>
<i>2.4) Kostenpflichtige Servicenummern sind nur noch eingeschränkt zulässig.</i>	<i>7</i>
<i>2.5) Die Angabe einer Telefonnummer wird zur Pflicht.</i>	<i>7</i>
<i>2.6) Zuschläge für Zahlungsarten dürfen nur in tatsächlicher Höhe erhoben werden. ...</i>	<i>7</i>
<i>2.7) Fernabsatzverträge müssen bestätigt werden.</i>	<i>7</i>
Wichtig:	7

Welches sind die wichtigsten Änderungen für Shopbetreiber?

1. Änderungen rund um das Widerrufsrecht (ab 13.06.2014)

1.1) Das optionale Rückgaberecht entfällt.

Derzeit besteht noch die Möglichkeit dem Verbraucher anstatt dem Widerrufsrecht ein Rückgaberecht (mit entsprechende Belehrung) einzuräumen. In Zukunft ist dies nicht mehr vorgesehen, sodass es nur noch das Widerrufsrecht bzw. eine Widerrufsbelehrung geben wird.

1.2) Es wird eine europaweit einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen geben.

Derzeit existieren für Deutsche Onlinehändler zwei unterschiedliche Widerrufsfristen. Die reguläre Frist von 14 Tagen und die verlängerte Frist von einem Monat (wenn der Verbraucher nicht spätestens zum Vertragsschluss über sein Widerrufsrecht informiert wird). Die verlängerte Frist fällt zukünftig weg und es gilt europaweit eine einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen.

1.3) Das zeitlich unbefristete Widerrufsrecht entfällt.

Derzeit besteht ein zeitlich unbefristetes Widerrufsrecht, wenn der Unternehmer den Verbraucherkunden nicht korrekt oder überhaupt nicht über sein Widerrufsrecht informiert hat. Zukünftig erlischt das Widerrufsrecht auch in diesen Fällen nach 12 Monaten und 14 Tagen (nach Fristbeginn).

1.4) Es gibt neue Ausnahmen (Ausschlussmöglichkeiten) vom Widerrufsrecht.

Zusätzlich zu den derzeit bekannten Ausschlussmöglichkeiten des Widerrufsrechts wie etwa „für Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind“ wird es zukünftig folgende Ausschlussmöglichkeiten geben:

- Wenn versiegelte Waren geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- Wenn Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
- Wenn alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags 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;

1.5) Der Verbraucher muss zukünftig seinen Wunsch zu widerrufen eindeutig erklären (nicht begründen).

Derzeit kann der Verbraucher durch kommentarloses Zurücksenden der Ware sein Widerrufsrecht ausüben. Auch eine Annahmeverweigerung der Lieferung muss als

Widerrufswunsch des Verbrauchers gewertet werden. In Zukunft muss der Verbraucher den Wunsch sein Widerrufsrecht auszuüben eindeutig erklären. Das bedeutet nicht automatisch, dass er seinen Widerruf in Schriftform abgeben oder seine Entscheidung zu Widerrufen gar erklären muss. Jedoch muss aus der Erklärung eindeutig hervorgehen, dass er seinen Vertrag widerrufen möchte.

Zu diesem Zweck muss der Unternehmer dem Verbraucher (auf der Shopseite) ein Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Der Verbraucher kann dieses Formular nutzen um sein Widerrufsrecht wirksam auszuüben – muss es aber nicht.

1.6) Der Widerruf wird nicht mehr an die Textform gebunden sein.

Derzeit muss der Kunde seinen Wunsch zu Widerrufen in Textform erklären. Zukünftig wird es auch möglich sein telefonisch zu widerrufen. In einem solchen Fall sollte der Unternehmer den fernmündlichen Widerruf des Kunden umgehend schriftlich oder in Textform bestätigen (beispielsweise per Email).

1.7) Die Erstattungspflicht der „Hinsendekosten“ wird sich auf den Standardversand beschränken.

Derzeit sind Unternehmer verpflichtet die „Hinsendekosten“, also die Kosten der Lieferung zum Verbraucher, zu erstatten wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt. Dies gilt auch für die Fälle in denen der Verbraucher eine teurere Versandart, wie beispielsweise Expressversand oder Lieferung per Nachnahme, gewählt hat. Auch diese Kosten sind derzeit vom Unternehmer zu tragen.

In Zukunft werden die „Hinsendekosten“ im Falle des Widerrufs zwar auch vom Unternehmer zu tragen sein. Er wird aber lediglich die Kosten für den angebotenen Standardversand erstatten müssen. Sind dem Verbraucher zusätzliche Kosten aufgrund einer von ihm selbst gewählten teureren Versandart entstanden, hat er diese Mehrkosten im Falle des Widerrufs selbst zu tragen.

1.8) Der Verbraucher wird bei Widerruf die Kosten der Rücksendung zu tragen haben.

Wenn der Unternehmer derzeit die so genannte „40,- Euro-Klausel“ anwendet trägt der Verbraucher die regelmäßigen Kosten der Rücksendung im Fall des Widerrufs nur, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und der Preis der zurückzusendenden Sache den Betrag von 40,- Euro nicht übersteigt bzw. der Verbraucher bei einem höheren Preis der Sache die Gegenleistung oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat. Wird die Kostentragung nicht vereinbart, trägt der Unternehmer unabhängig vom Warenwert immer die Rücksendekosten im Falle des Widerrufs durch den Verbraucher.

In Zukunft, ab dem 13.06.2014, verhält es sich anders herum. Zukünftig trägt der Verbraucher, unabhängig vom Wert der zurückzusendenden Ware, die Rücksendekosten im Falle des Widerrufs. Vorausgesetzt natürlich, der Verbraucher wurde mittels Widerrufsbelehrung rechtzeitig und korrekt über diese Pflicht informiert.

Für den Unternehmer besteht aber auch die Möglichkeit die Rücksendekosten im Falle des Widerrufs zu tragen (etwa als Serviceleistung oder aus werblichen Gründen). In diesem Fall

ist die Rücksendung der Ware im Fall des Widerrufs für den Verbraucher natürlich kostenfrei.

1.9) Der Verbraucher wird „nicht-paketversandfähige“ Ware selbst zurückschicken müssen.

Derzeit müssen Unternehmer „nicht-paketversandfähige“ Ware, also beispielsweise Speditionsware, beim Verbraucher abholen lassen (oder selbst abholen), wenn dieser den Vertrag widerruft.

Zukünftig wird der Verbraucher im Falle des Widerrufs auch solche Ware selbst zurückschicken müssen, etwa durch die Beauftragung einer Spedition. Voraussetzung hierfür ist aber, dass der Unternehmer in der Widerrufsbelehrung angegeben hat wie hoch die Kosten der Rücksendung sind (falls diese nicht im Voraus berechnet werden können geschätzt angeben!) und er nicht angeboten hat die Ware selbst abzuholen.

1.10) Die Frist zur Abwicklung des Widerrufs wird auf 14 Tage verkürzt.

Derzeit hat der Unternehmer eine Frist von 30 Tagen einzuhalten um den erhaltenen Kaufpreis, im Falle des Widerrufs, an den Verbraucher zurück zu erstatten. Der Verbraucher hingegen kann sich mit der Rücksendung der Ware Zeit lassen.

Zukünftig wird für beide Parteien, Unternehmer und Verbraucher, eine Frist von 14 Tagen ab der Erklärung des Widerrufs zur gegenseitigen Rückgabe der Empfangenen Leistungen, also Ware und Geld, einzuhalten sein. Der Unternehmer muss zur Rückerstattung der Zahlung dieselbe Zahlungsweise nutzen, die auch der Verbraucher zur Zahlung genutzt hat.

Verbraucher und Unternehmer können zur Rückerstattung auch eine andere Zahlungsart vereinbaren, Vorausgesetzt dem Verbraucher entstehen dadurch keine Kosten.

1.11) Dem Unternehmer wird ein Zurückbehaltungsrecht eingeräumt.

Wie bereits erwähnt muss der Unternehmer derzeit innerhalb einer Frist von 30 Tagen die vom Verbraucher erhaltenen Zahlungen zurückleisten und muss eventuell lange auf die Rücksendung seiner Ware warten ohne dies wirklich beeinflussen zu können.

Zukünftig hat der Unternehmer ein Zurückbehaltungsrecht und kann die zu leistende Rückerstattung verweigern, bis der Verbraucher die Ware zurückgesendet hat oder die veranlasste Rücksendung nachweist.

Das Zurückbehaltungsrecht gilt dann nicht, wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Abholung der Ware angeboten hat.

1.12) Die Wertersatzpflicht wird neu geregelt.

Derzeit wird beim Wertersatz unterscheiden zwischen „einem aus der Ware gezogenem Nutzen“ und „einer Verschlechterung der Ware“.

Zukünftig wird der Verbraucher für einen etwaigen Wertverlust der Ware nur haften, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und

Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist. Der Verbraucher haftet in keinem Fall für den Wertverlust der Waren, wenn er vom Unternehmer nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt wurde.

Wichtig: Die oben genannten gesetzlichen Änderungen gelten erst ab dem 13.06.2014 um 0 Uhr. Weitere Erläuterungen, Muster-Widerrufsbelehrungen sowie ein Muster für ein Widerrufsformular, welches dem Kunden zur Verfügung gestellt werden muss, erhalten Sie von uns in einigen Wochen, natürlich mit ausreichend Abstand zum Fristablauf, per Vereinsbrief.

2. Weitere gesetzliche Änderungen für Shopbetreiber ab 13.06.2014

2.1) Der Begriff des Verbrauchers wird neu definiert.

Die gesetzliche Definition des Verbrauchers wird erweitert werden und muss daher auch in Shop-AGB angepasst werden um eventuellen Abmahnungen vorzubeugen.

2.2) Die Zahlungspflicht für Nebenleistungen besteht nur bei „Optin“.

Die Zahlung für eine angebotene Zusatzleistung zu einem Produkt, wie etwa eine Versicherung oder eine Garantieverlängerung, deren Auswahl im Bestellprozess „voreingestellt“ (also bereits automatisch auf Zustimmung gestellt) ist, kann zukünftig nicht mehr vom Händler eingefordert werden. Solche Voreinstellungen sind ab dem 13.06.2014 nicht mehr zulässig und werden daher kein Vertragsbestandteil.

2.3) Informationspflichten

In Zukunft muss der Verbraucher vor Vertragsschluss zusätzlich zu bereits bestehenden Informationspflichten informiert werden über:

- den Termin bis wann die Ware spätestens geliefert oder eine Dienstleistung erbracht wird
- das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst und Garantien
- akzeptierte Zahlungsweisen (nebst anfallenden Zusatzkosten)
- Lieferbeschränkungen (z. B. Lieferung frei Bordsteinkante, Lieferländer etc.)
- Vertragslaufzeiten, Kündigungsbedingungen bei unbefristeten Verträgen oder sich automatisch verlängernden Verträgen
- das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren
- die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte
- soweit wesentlich — die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein dürfte;

Diese Informationen müssen dem Verbraucher in klarer und verständlicher Weise vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.

2.4) Kostenpflichtige Servicenummern sind nur noch eingeschränkt zulässig.

Kosten für Kundenhotlines, die für Anfragen zu geschlossenen Verträgen eingerichtet werden, dürfen nicht mehr über die Grundtarife hinausgehen.

2.5) Die Angabe einer Telefonnummer wird zur Pflicht.

Was die vom Internetsiegel geprüften Shops ohnehin bereits alle erfüllen wird zur Pflicht. Zukünftig ist die Angabe einer Telefonnummer bei Onlineangeboten (z. B. in Impressum) eine Informationspflicht.

2.6) Zuschläge für Zahlungsarten dürfen nur in tatsächlicher Höhe erhoben werden.

Anfallende Zusatzkosten für Zahlungsarten darf der Unternehmer nur in tatsächlich anfallender Höhe an den Verbraucher weitergeben. Außerdem muss eine „gängige“ und „zumutbare“ kostenfreie Zahlungsart zur Verfügung stehen (wie z. B. die Vorauskasse per Banküberweisung).

2.7) Fernabsatzverträge müssen bestätigt werden.

Zum Vertragsschluss (spätestens mit Lieferung der Ware) müssen dem Verbraucher die Informationen zur gekauften Ware, dem Preis nebst Versandkosten und Zahlungsweise sowie die weiteren Informationspflichten auf einem dauerhaften Datenträger (Brief, Fax, Email) zur Verfügung gestellt werden.

Wichtig: Die oben genannten gesetzlichen Änderungen gelten erst ab dem 13.06.2014 um 0 Uhr. Weitere Erläuterungen und Tipps zur Umsetzung, erhalten Sie von uns in einigen Wochen, natürlich mit ausreichend Abstand zum Fristablauf, per Vereinsbrief.