

Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V.

Vereinsbrief zur Verbraucherrechterichtlinie – Teil 3

Änderungen zum 13.06.2014 0 Uhr

Autor: Michael Eichinger
09.05.2014

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
I. Änderungen rund um das Widerrufsrecht (ab 13.06.2014)	3
1.) Das optionale Rückgaberecht entfällt	3
2) Es wird eine europaweit einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen geben	3
3) Das zeitlich unbefristete Widerrufsrecht entfällt	3
4) Ausnahmen (Ausschlussmöglichkeiten) vom Widerrufsrecht.....	4
5) Der Verbraucher muss zukünftig seinen Wunsch zu widerrufen eindeutig erklären	4
6) Das Widerrufsformular	5
7) Die Erstattungspflicht der „Hinsendekosten“ wird sich auf den Standardversand beschränken.	5
8) Der Verbraucher wird bei Widerruf die Kosten der Rücksendung zu tragen haben.	6
9) Der Verbraucher wird „nicht-paketversandfähige“ Ware selbst zurückschicken müssen.	6
10) Die Frist zur Abwicklung des Widerrufs wird auf 14 Tage verkürzt.	6
11) Dem Unternehmer wird ein Zurückbehaltungsrecht eingeräumt.....	7
12) Die Wertersatzpflicht wird neu geregelt.	7
II. Gesetzliche Musterbelehrung, Gestaltungshinweise und angepasste Musterbelehrungen....	7
1) Das gesetzliche Muster der Widerrufsbelehrung mit Gestaltungshinweisen.....	8
Gestaltungshinweise:.....	8
2) Wie ist das gesetzliche Muster zu gestalten?	10
3) Das gesetzliche Muster kann nicht so angepasst werden, dass es auf alle Konstellationen passt.....	10
Was kann man tun?	11
4) Angepasste Muster-Belehrungen	11
W1 - Widerrufsbelehrung für Lieferung von Waren in einer Einheit.....	11
Muster W1 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:	12
W2 - Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von Waren einer Bestellung.....	12
Muster W2 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:	13
W3 - Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung einer Ware.....	14
Muster W3 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:	15
W4 - Widerrufsbelehrung für ABO-Verträge	15
Muster W4 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:	16
W5 Widerrufsbelehrung für Speditions-Warenlieferungen	16
Muster W5 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:	17

Vorwort

Schon in wenigen Wochen ist es soweit! 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 am 13.06.2014 0 Uhr vorgenommen sein müssen.

Im ersten Teil unserer Infoserie haben wir Ihnen einen groben Überblick über die wichtigsten Änderungen für Onlineshopbetreiber verschafft und diese kurz erläutert, im zweiten Teil unserer Infoserie gab es weitere Informationen, Einschätzungen und mögliche Lösungsansätze zu den gesetzlichen Änderungen und den neuen Informationspflichten. Informationen zur Gestaltung der Muster-Widerrufsbelehrung sowie Muster zum Widerrufsformular welches ebenfalls für Verbraucherkunden zur Verfügung gestellt werden muss erhalten Sie heute im dritten und letzten Teil unserer Infoserie.

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.

I. Änderungen rund um das Widerrufsrecht (ab 13.06.2014)

1.) Das optionale Rückgaberecht entfällt

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

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.

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).

4) Ausnahmen (Ausschlussmöglichkeiten) vom Widerrufsrecht

Der Unternehmer muss den Verbraucherkunden darüber informieren in welchen Fällen sein Widerrufsrecht nicht besteht oder vorzeitig erlischt. Unklar ist an welcher Stelle dies zu erfolgen hat. Ob (wie bisher häufig praktiziert) in unmittelbarer Nähe zur Widerrufsbelehrung oder etwa direkt bei den entsprechenden Artikeln selbst. Die neuen möglichen Ausnahmen vom Widerrufsrecht lauten wie folgt:

Das Widerrufsrecht im Fernabsatz besteht nicht bei:

- Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde.
- Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden.
- Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.
- Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat.

5) Der Verbraucher muss zukünftig seinen Wunsch zu widerrufen eindeutig erklären

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 ein Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Der Verbraucher kann dieses Formular nutzen um sein Widerrufsrecht wirksam auszuüben – muss es aber nicht. Der Widerruf wird nicht mehr wie bisher an die Textform gebunden sein sondern kann auch telefonisch erfolgen. In einem solchen Fall sollte

der Unternehmer den fernmündlichen Widerruf des Kunden umgehend schriftlich oder in Textform bestätigen (beispielsweise per Email).

6) Das Widerrufsformular

Über das gesetzliche Muster-Widerrufsformular muss der Verbraucherkunde vor Abgabe seiner Bestellung immer informiert und es muss zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Eine praktikable Lösung hierfür scheint das Anfügen dieses Widerrufsformulars an die Widerrufsbelehrung zu sein. Somit wäre auch gewährleistet, dass der Verbraucherkunde seine Widerrufsbelehrung zusammen mit dem Widerrufsformular (beispielsweise mit der Bestellbestätigungsemail) zugeschickt bekommt.

Abhängig von den Möglichkeiten des vom Unternehmer verwendeten Shopsystems kann die Widerrufsmöglichkeit mithilfe des Widerrufsformulars auch online angeboten werden (in der Funktion beispielsweise ähnlich wie die gebräuchlichen Kontaktformulare in Onlineshops). Da hierbei der Verbraucherkunde jedoch keine automatische Bestätigung über den Zugang des Widerrufs beim Unternehmer erhält, muss dieser (der Unternehmer) umgehend schriftlich den Eingang des Widerrufs (beispielsweise per Email) bestätigen.

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

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.

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) 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.

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 angegeben!) und er nicht angeboten hat die Ware selbst abzuholen.

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.

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.

12) Die Wertersatzpflicht wird neu geregelt.

Derzeit wird beim Wertersatz unterschieden 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.

II. Gesetzliche Musterbelehrung, Gestaltungshinweise und angepasste Musterbelehrungen

1) Das gesetzliche Muster der Widerrufsbelehrung mit Gestaltungshinweisen

Quelle: BGBl. I 2013, 3642 - 3670

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag [1].

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([2]) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. [3]

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. [4]

[5]

[6]

Gestaltungshinweise:

[1] Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:

a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses.“;

b) im Falle eines Kaufvertrags: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“;

c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;

d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;

e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;

[2] Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.

[3] Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“

[4] Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Falle des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“

[5] Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:

a) fügen Sie ein:

- „Wir holen die Waren ab.“ oder
- „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“

b) fügen Sie ein:

- „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
- „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
- Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit

der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder, wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder

- Wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und

c) fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

[6] Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

2) Wie ist das gesetzliche Muster zu gestalten?

Die richtige Anpassung der Musterwiderrufsbelehrung richtet sich nach 4 Faktoren:

1. Welcher Fristbeginn trifft auf die Bestellung/Lieferung zu?
2. Ist der Widerruf auch online möglich?
3. Wird die zurückzusendende Ware abgeholt oder muss der Verbraucherkunde sie zurückschicken?
4. Wer soll die Rücksendekosten tragen, Händler oder Verbraucherkunde?

Je nach dem wie Ihre Antworten auf diese Fragen lauten müssen die entsprechenden Textbausteine in die Musterbelehrung eingefügt werden. Da durch diese Gestaltungsmöglichkeiten zahlreiche unterschiedliche Belehrungen möglich sind und wir im Rahmen dieses Vereinsbriefs nur einige wenige abbilden können, haben wir am Ende dieses Infobriefs 5 angepasste Muster-Belehrungen für Sie zusammengestellt.

3) Das gesetzliche Muster kann nicht so angepasst werden, dass es auf alle Konstellationen passt

Beim Versand von Waren kann es zu ganz unterschiedlichen Konstellationen kommen, was die Wahl hinsichtlich des Gestaltungshinweises zum Fristbeginn sehr schwer machen kann. Der Onlinehändler kann zum Zeitpunkt der Erstellung der Widerrufsbelehrung in den seltensten Fällen wissen welcher Fristbeginn in die Musterbelehrung eingefügt werden muss.

Bei Bestellungen könnten beispielsweise folgende schwierige Konstellationen auftreten:

- Ein Verbraucherkunde bestellt mehrere Waren und es stellt sich beim Verpacken heraus, dass diese nicht zusammen versendet werden können, sondern in mehrere Pakete gepackt werden müssen. Durch technische und organisatorische Gegebenheiten beim Lieferdienst werden die Pakete an unterschiedlichen Tagen geliefert.
- Ein Verbraucherkunde bestellt mehrere Waren wobei ein Teil der Ware in einem Paket versendet werden kann, eine Ware aber nur in Teilsendungen verschickt werden kann.
- Und viele andere mehr...

Es wäre folglich nötig für alle erdenkliche Konstellationen die richtige Belehrung anzubieten und das ist über ein Shopsystem – mag es noch so ausgereift sein - schlicht nicht möglich. Auch eine Kombination der verschiedenen Textbausteine darf nicht verwendet werden, das macht die korrekte Verwendung der vorgegebenen Musterbelehrung für Onlinehändler nahezu unmöglich.

Was kann man tun?

Wir halten den Fristbeginn der nachfolgenden Musterbelehrung W2 (mit dem Textbaustein Textbausteine [1] c) für transparent genug um ihn auch in Bestellsituationen einzusetzen in denen eigentlich die Textbausteine [1] b) und [1] d) verwendet werden müsste. Unseres Erachtens gibt es derzeit keine andere praktikable Lösung eine statische Widerrufsbelehrung zu verwenden.

4) Angepasste Muster-Belehrungen

W1 - Widerrufsbelehrung für Lieferung von Waren in einer Einheit

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**[Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an **[hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]** zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster W1 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:

- alle bestellten Waren in einer Lieferung beim Verbraucherkunden eintreffen
- keine Erbringung von Dienstleistungen vorliegt
- der Verbraucher die Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware übernimmt
- keine Waren versendet werden, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können
- kein finanziertes Geschäft vorliegt.

W2 - Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von Waren einer Bestellung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**[Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an **[hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]** zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster W2 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:

- Waren aus einer Bestellung in mehreren getrennten Lieferungen beim Verbraucherkunden eintreffen
- keine Erbringung von Dienstleistungen vorliegt

- der Verbraucher die Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware übernimmt
- keine Waren versendet werden, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können
- kein finanziertes Geschäft vorliegt.

W3 - Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung einer Ware

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**[Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an **[hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]** zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster W3 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:

- eine Ware in mehreren Teillieferungen beim Verbraucherkunden eintrifft
- keine Erbringung von Dienstleistungen vorliegt
- der Verbraucher die Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware übernimmt
- keine Waren versendet werden, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können
- kein finanziertes Geschäft vorliegt.

W4 - Widerrufsbelehrung für ABO-Verträge

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**[Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn

Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster W4 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:

- die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum vorliegt
- keine Erbringung von Dienstleistungen vorliegt
- der Verbraucher die Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware übernimmt
- keine Waren versendet werden, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können
- kein finanziertes Geschäft vorliegt.

W5 Widerrufsbelehrung für Speditions-Warenlieferungen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**[Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir holen die Waren ab. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR **[Betrag einfügen]**.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster W5 kann verwendet werden für Warenlieferungen aus Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bei denen:

- alle bestellten Waren in einer Lieferung beim Verbraucherkunden eintreffen und nur per Spedition zurückgeschickt werden können
- keine Erbringung von Dienstleistungen vorliegt
- kein Abo-Vertrag vorliegt
- der Händler für die Abholung der Ware sorgt
- kein finanziertes Geschäft vorliegt.