

Rundschreiben 04/2014

Thema: Neues Fernabsatzrecht ab 13.06.2014 / Internetrecht

1. Einleitung

Es gibt ab 13.06.2014 neue Spielregeln beim Kauf im eShop. Aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie gibt es tiefgreifende Veränderungen im Fernabsatz. Dies betrifft den Handel, soweit er Ware oder Dienstleistungen über das Internet an Verbraucher anbietet.

Das Widerrufsrecht wurde neu strukturiert und neu gefasst, der Verweis auf das Rücktrittsrecht entfällt. Ein Wahlrecht zwischen Widerruf und Rücktritt vom Vertrag gibt es nicht mehr.

Hintergrund der Änderung ist nur im Kontext der Europäischen Vorgaben zu sehen:

EU-Verbraucherrechte-Richtlinie (VRRL)

2011/83/EU vom 25. Oktober 2011

Umsetzung durch alle EU-Staaten bis:

13.12.2013

Umsetzung durch BRD mit Gesetz vom:

20.09.2013

Inkrafttreten: 13. Juni 2014
Geltung in der gesamten EU!

Die Umsetzung erfolgt im Wege einer „Vollharmonisierung“.

Einführung einheitlicher Rechtsvorschriften auf Unionsebene:

Artikel 4: Grad der Harmonisierung:

- abweichende Bestimmungen dürfen nicht aufrecht erhalten bleiben
- abweichende Bestimmungen dürfen nicht eingeführt werden
- auch keine strengeren Regelungen
- auch keine weniger strengen Rechtsvorschriften

Gefahr bei Nicht- bzw. fehlerhafter Umsetzung:

- Abmahnungen
- Rechtsnachteile
- wirtschaftliche Nachteile

Handlungsbedarf für die Beteiligten:

B2C (= business to consumer)

Geschäfte eines Unternehmers mit Verbrauchern sind durch das neue Fernabsatzrecht betroffen.

Folge:

- Alle AGB müssen geändert / angepasst werden
- Widerrufsbelehrungen müssen geändert werden
- Ablaufprozesse im Online-Shop müssen häufig geändert werden

Die Regelungen knüpfen an bestimmte Begriffe an:

Verbraucher, § 13 BGB

Das Gesetz knüpft an den Begriff des Verbrauchers an, der in § 13 BGB geregelt ist.

Wer ist Verbraucher?

= natürliche Person, wenn Rechtsgeschäft weder gewerblicher noch selbständiger beruflicher Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Fernabsatz, § 312c BGB

Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs – oder Dienstleistungssystems erfolgt.

2. Informationspflichten

2.1. Informationspflichten bei jedem Vertrag mit einem Verbraucher:

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher hat ein Unternehmer grundsätzlich (das heißt auch im stationären Handel) umfangreiche Informationspflichten zu erfüllen.

Ausgenommen hiervon sind lediglich Geschäfte des täglichen Lebens.

Unterlässt ein Unternehmer die diesbezügliche Informationspflicht, so kann er zum Beispiel zusätzliche Fracht-, Liefer-, Versandkosten oder Kosten für die Rücksendung der Ware nicht geltend machen. (§ 312 a II BGB, Art. 246 EGBGB). Die genauen Informationspflichten sind in Art. 246 EGBGB geregelt.

Unternehmer muss dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung Informationen über folgende Dinge zur Verfügung stellen:

1. wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
2. seine Identität, also etwa seinen Handelsnamen, Anschrift und seine Telefonnummer
3. Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen (einschließlich Steuern, Fracht-, Liefer- oder Versandkosten) oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise im Voraus nicht berechnet werden können, die Tatsache, dass solche Kosten anfallen können beziehungsweise die Art der Preisberechnung

4. ggf. Zahlungs- Liefer und Leistungsbedingungen, den Liefertermin, den Umgang mit Beschwerden
5. das Bestehen des gesetzlichen Mängelgewährleistungsrecht gegebenenfalls über die Bedingungen und das Bestehen von Garantien und Kundendienstleistungen
6. ggf. über die Laufzeit des Vertrages oder Bedingung der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
7. ggf. über die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte
8. ggf. Beschränkungen der Interoperabilität und der Komptabilität digitaler Inhalte mit Hard- oder Software
9. Belehrung über das Widerrufsrecht (soweit dem Verbraucher eines zusteht).

2.2. Informationspflicht elektronischer Geschäftsverkehr

Wird ein Vertrag mit einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossen (zum Beispiel über eine Webseite) hat der Unternehmer dem Kunden zukünftig spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (§ 312 j Abs. 1 BGB).

Weitere Informationspflichten finden sich zukünftig in Art. 246 c EGBGB, so muss eine Information erfolgen über:

1. die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen
2. darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist
3. darüber, wie er mit technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen will
4. über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen
5. über sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft und über den Zugang zu diesen Regelwerken

2.3. Informationspflichten im Fernabsatz

Für alle Fernabsatzverträge (Verträge, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande kommen) finden sich die Informationspflichten zukünftig in Art. 246 a EGBGB.

Die gleichen Informationspflichten gelten für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden.

Ausgenommen hiervon sind Verträge über Finanzdienstleistungen, welche besondere Informationspflichten voraussetzen – die diesbezüglichen Informationspflichten finden sich im neuen Art. 246 b EGBGB.

Die Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen entsprechen im Wesentlichen den oben genannten, welche für alle Verbraucherverträge gelten.

Zusätzlich muss der Unternehmer informieren über:

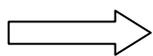
1. die Geschäftsanschrift, an welche sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann
2. den Gesamtpreis (bei Abonnement-Verträgen oder unbefristeten Verträgen)
3. Kosten für den Einsatz von Fernkommunikationsmitteln, sofern Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinaus gehen
4. ggf. über einschlägige Verhaltenskodizes
5. ggf. über die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht

6. ggf. über die Tatsache, dass der Unternehmer von Verbraucher eine Kautions- oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann und unter welchen Bedingungen
7. ggf. über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
8. über das Widerrufsrecht und dessen Bedingungen (siehe unten)
9. ggf. über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechts

3. Widerrufsrecht

Fernabsatzvorschriften gem. § 312c ff. BGB

Falls Fernabsatzvertrag vorliegt, dann gilt weiterhin:



Verbraucher kann Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.

„Lösungsrecht“ vom Vertrag „ohne Grund“ nach § 355 BGB:

Ausnahme vom Grundsatz, dass Verträge grundsätzlich für beide Seiten verbindlich sind.

Dieses „Lösungsrecht“ ist strikt zu trennen von „Vertragsabwicklungen“ aufgrund:

- gesetzlicher Mängelrechte (z. B. Rücktritt)
- freiwilliger Garantien

3.1. Einheitliches europäisches Widerrufsrecht wird mit der Neuregelung eingeführt

Vereinheitlichung des Fernabsatzrechts, z. B.:

- einheitliche Ausnahmen vom Widerrufsrecht
- einheitlich 14-Tage Widerrufsfrist
- einheitliche europäische Musterbelehrung
- einheitliche Rückabwicklungsregeln
- Käufer trägt Kosten der Rücksendung
- „Button-Lösung“

3.2. Ausnahmen des Widerrufsrechts

Vertragstypen, bei welchen gesetzlich kein Widerrufsrecht besteht finden Sie im neuen § 312g Abs. 2 BGB. Dabei gab es Modifikationen und Ergänzungen. Dies sind:

1. Verträge zur 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.
2. Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
3. Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
4. Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
5. Verträge zur 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

6. Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
7. Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
8. Verträge zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, mit Anteilen an offenen Investmentvermögen im Sinne von § 1 Absatz 4 des Kapitalanlagegesetzbuchs und mit anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten,
9. Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbeschäftigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht,
10. Verträge, die im Rahmen einer Vermarktungsform geschlossen werden, bei der der Unternehmer Verbrauchern, die persönlich anwesend sind oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren oder Dienstleistungen anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden transparenten Verfahren, bei dem der Bieter, der den Zuschlag erhalten hat, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist (öffentlich zugängliche Versteigerung),
11. Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden,
12. Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, und
13. notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Absatz 2 gewahrt sind

3.3. Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht (kein Widerrufsrecht mehr):

- unentgeltliche Verträge
- geänderter Umfang der bisherigen Ausnahme für Kundenspezifikationen durch neuen Wortlaut?
- Gesundheitsschutz- und Hygieneartikel (Notwendigkeit der Versiegelung!)
- alkoholische Getränke, wenn Preis bereits bei Vertragsschluss vereinbart und frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden kann und Preisschwankungen unterliegt
- bestellte Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten
- notariell beurkundete Verträge
- Hotelbuchungen (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)
- Verträge über Freizeitgestaltung (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)
- Ticketverträge (Folgeänderung, war zuvor vom Anwendungsbereich ausgenommen)

Hygiene + Gesundheit:

Ausnahmetatbestand macht es erforderlich, dass die entsprechenden Produkte für den Verbraucher auch in deutlicher Weise versiegelt sind und diese Versiegelung nach der Lieferung auch entfernt wurde. Hierfür ist regelmäßig nicht ausreichend, dass die Produkte durch die Verpackung völlig umschlossen werden, z. B. von einer Kunststoffolie.

TIPP:

Empfehlenswert ist es, den Verbraucher z. B. durch einen entsprechenden Aufkleber, auf der das Produkt versiegelnden Verpackung deutlich zu machen, dass er durch das Öffnen der Versiegelung sein Widerrufsrecht verliert.

3.4. Wegfall von Ausnahmen (Widerrufsrecht eingeführt):

- Abonnement-Verträge
- Downloads (ACHTUNG: Ggf. Erlöschen des Widerrufsrechts nach § 356 Abs. 5 BGB)

3.5. Erklärung des Widerrufs

bis 13.06.2014:

- ausdrücklich durch Textform (z. B. nicht per Telefon)
- konkludent durch Rücksendung der Ware, Nichtannahme der Ware

Ab 13.06.2014:

- kein Formerfordernis mehr
 - Widerruf auch per Telefon möglich (Tel. nun in Widerrufsbelehrung)
- Widerruf muss gegenüber Unternehmer eindeutig erklärt werden
 - Unternehmer muss ein Widerrufsformular zur Verfügung stellen, das Verbraucher optional verwenden kann

HINWEIS:

Alte Unterlassungserklärungen wegen Telefonangaben in der alten Belehrung kündigen!

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 Faxnummer 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*

3.6. Widerrufsfrist

Bislang galten unterschiedliche Fristen:

7 Tage	: Österreich, Frankreich, Belgien, Irland, Litauen, Niederlande, Spanien u.a.
8 Tage	: Ungarn
10 Tage	: Polen, Griechenland, Italien
14 Tage	: Zypern, Tschechien, Dänemark, Estland, Finnland, Portugal, Deutschland
15 Tage	: Malta, Slowenien

NEU:

Es gilt künftig nur noch eine europaweit einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen.

Bei fehlender oder falscher Widerrufsfrist:

Dauer Widerrufsfrist längstens 1 Jahr + 14 Tage bei falscher und fehlender Belehrung

Altfälle nicht vor 27.06.2015, Art. 229 § 32 EGBGB

3.7. Widerrufsbelehrung

Muster für die Widerrufsbelehrung bei Fernabsatzverträgen gibt Anlage 1 zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 S. 2 EGBGB vor:

„Der Unternehmer kann diese Informationspflichten dadurch erfüllen, dass er das in Anlage 1 vorgesehene Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausfüllt.“

Dabei ist zwischen verschiedenen Varianten zu differenzieren:

Muster Widerrufsrecht:

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die [hier jetzt Variante nach rechter Spalte einfügen.]

Art der Bestellung	Satz zum Fristbeginn ändert sich
Verbraucher kauft Ware oder Waren in Besitz genommen haben bzw. hat
Verbraucher bestellt mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung	... letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat
die Ware wird in mehreren Teilsendungen oder –stücken geliefert	... letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat
regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum	... erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat

Entfall des Rückgaberechts

Bis 13.06.2014 konnten Unternehmer das Widerrufsrecht nach §§ 312d, 355 BGB durch ein Rückgaberecht ersetzen

- Unterschiede vor allem bei der Abwicklung und der Kostentragung
- Abmahngefahr durch Vermischung von Widerrufs- und Rückgaberecht

Ab 13.06.2014 entfällt das Rückgaberecht ersatzlos

3.8. Rechtsfolge / Rückabwicklung

Hinsendekosten:

Bis 13.06.2014 müssen Unternehmen nach einem Urteil des BGH die Hinsendekosten erstatten, ebenfalls für eine eventuell teurere Versandart.

Ab 13.06.2014 regelt § 357 Abs. 2 BGB, dass der Unternehmer die Kosten für die Lieferung erstatten muss, allerdings nur in der Höhe der günstigsten angebotenen Standardlieferung
= Keine Erstattung für Express- oder Nachnahmesendung

Versand:

Bis 13.06.2014 müssen Verbraucher nur Waren zurücksenden, die durch Paket versandt werden können.

Ab 13.06.2014 muss der Verbraucher sämtliche Waren an den Unternehmer zurückschicken, notfalls auch durch eine Spedition.

Fristen für Rückabwicklung

- Verbraucher:
bislang keine Frist
Rücksendung der Ware 14 Tage
- Unternehmer
bislang 30 Tage
Rückerstattung des Entgelts 14 Tage
(ab Erhalt Widerrufserklärung)
Gleiches Zahlungsmittel für Rückerstattung Pflicht!

4. Zusammenfassung

Es besteht Handlungsbedarf für alle Beteiligten!

- Keine Übergangsregelung im Gesetz
 - Alle Widerrufsbelehrungen ab 13.06.2014 ohne Änderungen abmahnfähig, da falsch
- Änderungen von AGB notwendig
- Bereits unterzeichnete Unterlassungserklärungen/bereits erwirkte einstweilige Verfügungen
 - bestehen trotz Rechtsänderung fort
 - Kündigung/Aufhebung nötig, um Vertragsstrafe nicht zu verwirken