

Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ab 13.Juni 2014 – WAS ÄNDERT SICH? Hier die kompakte Übersicht mit Mustern in 10 Punkten!

Das Gesetz hat sich aufgrund der Umsetzung der Verbraucherrichtlinie zum 13.06.2014 in vielen Punkten geändert, das heißt, dass Alle, die im Internet kaufen und verkaufen, sich in vielen Punkten umstellen müssen, AGB ändern müssen etc. Ein Urwald an Informationen?

Daher hier eine ganz kompakte Zusammenfassung mit entsprechenden MUSTERN!:

1) Neue Regelung für Downloads:

Erstmals werden nun „Verträge über digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden“ - oder simpel „DOWNLOADS“ - geregelt:

Das Gesetz übernimmt in § 312f Abs. 3 BGB die Definition der "digitalen Inhalte" aus Art. 2 Nr. 11 VRRRL.
Digitale Inhalte sind nach der dortigen Definition

"Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden."

Also alles, was digital bereitgestellt wird und NICHT auf einem Datenträger wie zB einer CD geliefert wird, fällt unter diese neue Bestimmung. Insofern gilt die Regelung nun für Downloads, Übersendung von Software oder Apps, aber auch Music- oder Videostreaming oder Produkt-Keys PDF-Dateien, egal, ob diese per Mail oder per Download zur Verfügung gestellt werden.

Zitat:

Gemäß § 356 Abs. 5 BGB erlischt das Widerrufsrecht bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf körperlichen Datenträgern befindlichen digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem der Verbraucher

1. *ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und*
2. *seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.*

Also muss der Unternehmer den Verbraucher vorher darauf hinweisen und die ausdrückliche Zustimmung vom Verbraucher einholen, dass er Kenntnis hat, dass das Widerrufsrecht erlischt.

Insofern sind neue Programmierungen notwendig in den Shopseiten, dass die Belehrung erfolgt ist, BEVOR der Kunde die Bestellung tätigt.

Ansonsten erlischt das Widerrufsrecht nämlich nicht! Dann kann trotz Download im Nachgang noch widerrufen werden.

Bitter für den Händler, der vergessen sollte, seine Shopseite anzupassen: Wenn das Widerrufsrecht nicht erlischt, muss der Käufer bei Widerruf gemäß § 357 Abs. 9 BGB KEINEN WERTERSATZ leisten. Der Verkäufer erhält mit anderen Worten kein Geld für seine Ware.

Muster für eine entsprechende Checkbox:

„Hiermit stimme ich ausdrücklich zu, dass ich vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrages (hier „Download“) beginne. Ich habe zur Kenntnis genommen, dass ich durch diese Zustimmung mein Widerrufsrecht verliere.“

2) Die Onlinehandler müssen die Rücksendekosten nicht mehr Tragen

Die Rücksendekosten trägt nun einheitlich der Verbraucher! Es gilt nicht mehr die – für Viele sehr verwirrende - „40-Euro-Grenze“, denn der Verbraucher trägt nun auch bei Waren mit Wert von mehr als 40 Euro die Kosten.

Die Theoretiker gehen davon aus, dass die großen Versandhändler weiterhin die kompletten Kosten tragen werden, sich die kleineren Shops dem Druck anpassen werden. Dies wird jedoch die Zeit zeigen und wie mit „Kaufbulimikern“ kalkuliert werden kann. Denn es gibt viele Kunden, die einfach 10 Größen bestellen und dann 9 Sachen zurückschicken – alles auf Kosten der Versandhändler. Dass dieses Modell irgendwann einmal kippen würde, war abzusehen. Im Ladenlokal entstehen schließlich keine Kosten, wenn ein Kunde 10 Sachen anprobiert, im Online-Bereich geht dies aber schnell in die Höhe der Hälfte des Warenwertes, was dann natürlich für die Händler eine große Belastung war.

Jedenfalls sollten Händler nun entsprechend die Klausel in ihren AGB bezüglich der Rücksendung ebenfalls anpassen – jetzt dürfen Sie es tun! Sie können nun („endlich“) die Rücksendekosten dem Verbraucher auferlegen.

3) Der Widerruf des Verbrauchers muss AUSDRÜCKLICH erfolgen und einheitliche Fristen:

„Einfaches Zurücksenden der Ware“ war gestern! Der Verbraucher muss nun den Widerruf ausdrücklich und konkret formulieren und hierüber muss der Verbraucher wiederum auch konkret informiert werden. Daher müssen Sie als Verkäufer ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen!

Ein Muster für das Formular:

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

*An
(Name, Anschrift, ggf. Telefaxnummer und E-Mailadresse des Unternehmers)*

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

*.....
(Name der Ware, ggf. Bestellnummer und Preis)*

Ware bestellt am:

.....Datum

Ware erhalten am:

.....Datum

Name und Anschrift des Verbrauchers

.....

..... Datum

.....
Unterschrift Kunde

(nur bei schriftlichem Widerruf)

Und auch hier sei angemerkt: NEIN, es muss nach wie vor NICHT begründet werden, warum die Ware zurückgeschickt wird. Der Verbraucher kann nur nicht mehr einfach die Ware zurücksenden, es muss nun eine ERKLÄRUNG wie im Muster angegeben beigefügt sein.

Der Kunde kann natürlich auch diesen Widerruf als Onlineformular ausfüllen, wenn Sie dies auf Ihrer Website so einrichten. Dann aber Achtung Verkäufer: Sie müssen dem Verbraucher den Zugang dieses Widerrufs unverzüglich per Mail bestätigen!

Bei der Abwicklung des Widerrufs erfolgt die Erstattung des Geldes nach wie vor Zug um Zug gegen die Ware; Ab Juni 2014 ist hierfür eine Frist von 14 Tagen vorgegeben (vorher: 30 Tage).

Wichtig:

Die Regelung zur Widerrufsfrist in § 355 BGB, die den Zeitpunkt regelt, in dem das Widerrufsrecht erlischt, wurde auf den nun geltenden europaweiten Standard(!) angepasst: Es gibt eine einheitliche Frist von 14 Tagen bei korrekter Belehrung bzw. 1 Monat, wenn nicht nach Vertragsschluss in Textform belehrt wurde.

Und: Das Widerrufsrecht beginnt, sobald die Ware beim Verbraucher eingegangen ist und endet spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Eingang der Ware beim Verbraucher automatisch. Dies völlig unabhängig davon, ob der Online-Händler seine Kunden über das Bestehen eines Widerrufsrechtes informiert hat.

4) Liefertermin muss angegeben werden

Nach Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB ist der Verkäufer zur Angabe eines Termins, bis zu dem er die Ware liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, verpflichtet.

Es reicht allerdings wie bisher die Angabe eines Lieferzeitraumes. Ein konkreter Termin ist nicht erforderlich. „Lieferung erfolgt in 2-3 Werktagen“ ist also erlaubt. Was aber schon vorher nicht erlaubt war, sind Aussagen wie „Versandbereit in x Tagen“ oder Formulierungen wie „voraussichtlich“ - bei einer solchen Formulierung wird schließlich keine Angabe zur Lieferung selbst gemacht.

5) Lieferbedingungen

Nun muss auch über weitere Liefer- und Leistungsbedingungen informiert werden, z.B. der Name der entsprechenden Spedition, mit der die Waren verschickt wird. Auch die angebotenen Lieferarten müssen angegeben werden, also z.B. „Express“ oder „Standard“ oder „Spediteurlieferung“.

6) Informationspflicht für Mängelhaftung

Es ändert sich nichts im Bereich der Mängelhaftung als solcher, es bleibt diesbezüglich Alles, wie es ist. (Auch wenn man hier und da verschreckt das Gegenteil schon einmal hört, dass sich „die Gewährleistung“ jetzt ändere – das stimmt nicht!)

Nur ab 13.06.2014 müssen die Verbraucher hierüber informiert werden!

Es muss ein expliziter Hinweis auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte erfolgen. Also sollten Verkäufer in den AGB darauf hinweisen, dass

(MUSTER)

„Bei allen Waren aus unserem Onlineshop bestehen gesetzliche Gewährleistungsrechte.“

Achtung: Es darf keine unzulässige Einschränkung dieses Hinweises stattfinden, denn dem Gesetz widersprechende Klauseln sind abmahnungsfähig!

7) Angabe von Garantien

Es geht aber noch weiter mit der Hinweispflicht: Gemäß Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB muss der Verkäufer den Verbraucher nun über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien informieren. Diese Informationen müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Bestellung mitgeteilt werden, also am Besten gleich im Shop unter der jeweiligen Produktbeschreibung, wenn möglich.

8) Telefonnummer ist nun Pflicht

Künftig ist die Angabe einer Telefonnummer Pflicht – aber dies ist auch insofern „kalter Kaffee“ für diejenigen, die sich stets um ein ordnungsgemäßes Impressum sorgten! Was ohnehin schon eine Pflicht aus § 5 TMG war, ist nun auch Gegenstand der Verbraucherrichtlinie.

Zusätzlich muss der Verkäufer nun angeben: Wenn Sie für einen Dritten Waren verkaufen, müssen Sie angeben, für wen; ebenso müssen Sie nun angeben, wenn Sie einen Dritten mit dem Beschwerdemanagement beauftragt haben.

Diese Regelungen sollen den Verkäufer transparenter machen.

9) Vom Widerruf ausgeschlossene Waren

Schon nach altem Recht waren Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt worden sind, versiegelte Hygieneartikel, Speisen und z.B. versiegelte Datenträger vom Widerrufsrecht ausgeschlossen. Da die Rechtsprechung hier jedoch auch immer wieder in Einzelfällen zu uneinheitlichen Ergebnissen kam, bleibt in diesem Bereich abzuwarten, wie sich nach der Änderung der Verbraucherrichtlinie auch die Rechtsprechung ändert. Dies sind jedoch Fragen, die auch direkt und unmittelbar am 13.06.2014 noch nicht geklärt sein werden - für die AGB ändert sich beim Verkäufer erst einmal nichts.

10) Informationen zu den Zahlungsarten und Lieferbeschränkungen

Gegenüber Verbrauchern gibt es demnächst in § 312j Abs. 1 BGB eine neue Pflicht für den Online-Shop-Bereich: Der Verkäufer muss angeben, welche Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Also zum Beispiel muss der Verkäufer darauf hinweisen, dass „wir nicht auf Inseln liefern, sondern nur auf Festland“ und „wir akzeptieren Vorkasse, folgende Kreditkarten und Nachnahme“.

Dabei reicht es nicht aus, dass diese Angabe nur in den AGB versteckt ist, sondern es muss spätestens bei Beginn des Bestellvorganges darauf hingewiesen werden!