

Zum Stichtag des 13.06.2014 sind in Umsetzung der europäischen Verbraucherrechterichtlinie in nationales Recht neue Regelungen im rechtsgeschäftlichen Umgang mit Verbrauchern in Kraft getreten. Hiervon sind sämtliche Geschäfte im elektronischen Rechtsverkehr, wie Vertragsschlüsse über das Internet und insbesondere der Online-Handel betroffen.

Online-Warenhandel

Günstig für den Anbieter ist, dass ein Kunde seinen Widerruf nunmehr ausdrücklich zu erklären hat und er die bestellten Waren nicht mehr kommentarlos zurückschicken kann. Ferner sind von dem Kunden im Regelfall die Kosten der Rücksendung auch oberhalb der vorherigen 40 Euro-Grenze zu tragen und dem Anbieter wird ein Zurückbehaltungsrecht am zuvor gezahlten Kaufpreis eingeräumt, solange der Kunde die Rücksendung nicht nachgewiesen hat.

Die Kehrseite ist, dass der Kunde für seinen Widerruf an keinerlei Form mehr gebunden ist. Dies auch, obwohl der Anbieter nunmehr verpflichtet ist, dem Kunden ein Widerrufsformular an die Hand zu geben. Daneben ist der Anbieter zur Angabe weiterer Informationen verpflichtet, die dem Kunden vor und nach Vertragsschluss eine Kenntnisnahme nach den gesetzlichen Vorgaben ermöglichen müssen. Bestehende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), das Impressum und der Bestellvorgang als solcher sind zur (Wieder-) Herstellung der Rechtskonformität an die neuen Maßgaben anzupassen.

Einzelne Änderungen für den Online-Handel (Auszug)

Ausgangslage sind die per Fernkommunikationsmittel geschlossenen entgeltlichen Verträge über Waren zwischen Unternehmen als Anbieter (Online-Shops) und Verbrauchern als Kunde.

Vorab: Änderung des Verbraucherbegriffs

Bild: © Lucky Dragon - Fotolia.com



Wegen der eher unscheinbaren Einfügung des Wortes „überwiegend“ in § 13 BGB wird häufig übersehen, dass sich der gesetzliche Begriff des Verbrauchers deutlich erweitert hat. Als Verbrauchergeschäft gelten nunmehr nur noch Verträge, die nicht „überwiegend“ der gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit dienen. Vielfach verwenden AGB aber die textliche Wiedergabe der bisherigen gesetzlichen Regelung. Diese Bedingungen sind nunmehr an den erweiterten Verbraucherbegriff anzupassen.

Auswirken dürfte sich die neue Regelung vor allem auf den Umgang mit Vertragspartnern aus Einzelhandel, Handwerk und freier Berufe, wenn diese berufsfremde Leistungen bestellen.

1. Nur ausdrückliche Erklärungen binden

Button-Lösung

Bereits nach alter Rechtslage bestimmte § 312g BGB a.F., dass bei der Verwendung von sog. Bestellbuttons ein Vertrag über eine entgeltliche Leistung nur wirksam zustande kommt, wenn die Schaltfläche aus-

schließlich mit den Worten „kostenpflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung versehen ist. Dieses hat der Gesetzgeber in §312j BGB n.F. beibehalten.

Checkboxes

Entgeltliche Zusatzleistungen werden im Rahmen des Bestellprozesses gem. § 312a III BGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Kunde diese selbst aktiviert. Eine Voreinstellung durch den Anbieter ist nicht mehr möglich.

2. Keine weiteren Kosten bei Vertragsabwicklung

Dem Kunden muss mindestens eine gängige Zahlungsmethode offeriert werden, die zu keiner weiteren Kostenbelastung führt (§ 312a IV BGB). Für alle anderen Zahlungswege gilt, dass max. nur die tatsächlich anfallenden Transaktionskosten an den Kunden weitergegeben werden dürfen. Spätestens im Rahmen des Bestellvorgangs (also vor Vertragsschluss) muss klar und eindeutig angegeben werden, welche Zahlungsmöglichkeiten bestehen. Hierbei ist zugleich über etwaige Lieferbeschränkungen zu informieren.



Der Kunde muss zudem die Möglichkeit zur telefonischen Rücksprache in Bezug auf seinen Vertrag haben, ohne dass er über die normalen Verbindungsentgelte hinaus Gebühren zu zahlen hätte (§ 312a V BGB). Auch ist der Anbieter nunmehr über die Bestimmung des § 5 TMG (Impressum!) hinaus verpflichtet, seine Telefonnummer anzugeben.

Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige (zulässige) Kosten können nur verlangt werden, wenn der Kunde hierüber vorher informiert worden ist (s. § 312e BGB).

3. Weitere Pflichten bei Bestätigungs-Mail

Da es bereits der bisherigen Rechtslage entsprach, den Zugang der Bestellung durch eine automatisch generierte Bestellbestätigung per Mail zu bestätigen, ist dieses Instrument ggf. dahingehend zu erweitern, dass darin der gesamte Vertragsinhalt wiedergegeben sein muss. Auch soweit der Anbieter bereits vor Vertragsschluss den gesetzlich bestimmten Informationspflichten nachgekommen sein sollte, empfiehlt es sich, diese nochmals in die Bestätigung aufzunehmen.

4. Verschärfung der Informationspflichten

Auch nach der alten Gesetzeslage waren dem Verbraucher in Erfüllung der Pflichten des Anbieters eine Vielzahl von Informationen zu erteilen bzw. zugänglich zu machen. Wegen der nunmehr vorgenommenen, umfangreichen Erweiterung ist eine Ergänzung geboten.

5. Neue Widerrufsbelehrung erforderlich

Das Recht des Verbrauchers, sich vom Vertrag zu lösen, hat grundlegende Änderungen erfahren. Dementsprechend ist den Anbietern durch den Gesetzgeber in Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs.2 S. 2 EGBGB ein neues Muster der Widerrufsbelehrung an die Hand gegeben worden. Gleichzeitig ist das Nebeneinander von Widerrufs- und Rückgaberecht (d. h. das kommentarlose Zurückgeben der Ware) entfallen.

Vor dem Hintergrund des Verbraucherschützenden Charakters der Vorschriften werden Modifikationen unter Marketing- und Servicegedanken - die die (jetzt) erweiterten Pflichten des Anbieters in Übereinstimmung mit dem bisherigen Recht übernehmen - zulässig sein.

Bei Modifikationen jeglicher Art ist zu bedenken, dass man sich bei Fehlern [des gesetzlichen Musters] nicht auf die Schutzwirkung des Art. 246a § 1 Abs.2 S.2 EGBGB berufen können (s. Urteil BGH – II ZR 109/13 v. 18.03.2014 zu § 14 Abs.1 und Abs.3 BGB-InfV a.F.). Keinesfalls darf die alte Widerrufsbelehrung weiter verwendet werden. Insbesondere enthält diese regelmäßig die – nunmehr unzulässige – Bindung des Verbrauchers, den Widerruf nur in Textform erklären zu können.

Neben der Belehrung über den Widerruf selbst, ist zusätzlich auch die Information über das Widerrufsformular verpflichtend. Dabei ist dem Verbraucher zwingend das Widerrufs-Formular nach den Vorgaben des Gesetzgebers zugänglich zu machen. Der Verbraucher hingegen kann, muss aber nicht das Formular für die Erklärung seines Widerrufs verwenden.

Praxistipp

Von einer Übergangsregelung ist bei den neuerlichen Änderungen abgesehen worden, so dass in den allermeisten Fällen ein sofortiges Handlungsgebot unumgänglich ist. Wer also Waren oder Dienstleistungen über das Internet vertreibt, hat seinen bisherigen Internetauftritt einer eingehenden Prüfung zu unterziehen und auf den aktuellen Rechtsstand anzupassen. Anderenfalls lässt sich der Anbieter nicht nur die Möglichkeit entgehen, die für ihn nach neuer Rechtslage günstigen Regelungen zu übernehmen. Ohne eine Anpassung hat der Anbieter damit zu rechnen, dass vermeintlich Bestelltes nicht bezahlt werden muss, Kosten nicht weitergegeben werden können und kostenintensive Abmahnungen drohen. Soweit Stadtmarketing- und Tourismusorganisationen zum Zwecke der Stadtkommunikation einen Online-Shop, z. B. zum Vertrieb ihrer „Merchandising-Produkte“ anbieten, sind die hierfür geltenden Bestimmungen ebenfalls anzupassen.

Herausgeber:

anwaltsKontor Schriefers Rechtsanwälte
Reisholzer Werftstr. 29a
40589 Düsseldorf

Texte und Beiträge:

RA Andreas Schriefers, RA Alexandra Schriefers, RA Markus Degen

Alle Beiträge sind nach bestem Wissen und Kenntnisstand zusammengestellt worden. Die Komplexität und der ständige Wandel der Rechtsmaterie machen es bei aller Sorgfalt jedoch notwendig, Haftung und Gewähr für deren Inhalt auszuschließen. Die Ausführungen können nicht eine eigenverantwortliche Prüfung im Einzelfall durch rechtliche und steuerliche Berater ersetzen. Alle Rechte vorbehalten.

Impressum: <http://www.anwaltskontor-schriefers.de/impressum>