



Neue Regelungen zum Widerrufsrecht im Versandhandel

Was ändert sich 2014?

Der deutsche Gesetzgeber hat Mitte Juni 2013 die Vorgaben der EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in nationales Recht umgesetzt. Am **13.06.2014** treten **neue Gesetze im Versandhandel** in Kraft und ersetzen die bisher gültigen Regelungen des Fernabsatzrechts. Onlinehändler haben sich auf einige Gesetzesänderungen, **besonders beim Widerrufsrecht**, einzustellen.

Für den Online-Handel sind vor allem folgende Änderungen relevant:

- Die **Widerrufsfrist** wird in ganz Europa auf **14 Tage** vereinheitlicht.
- Es wird europaweit eine **einheitliche Musterwiderrufsbelehrung** geben.
- Der Kunde muss seinen **Widerruf eindeutig erklären** und kann die Ware nicht einfach kommentarlos zurückschicken.
- Zur Erklärung des Widerrufs muss der Händler dem Verbraucher ein **Formular** zur Verfügung stellen, welches dieser ausfüllen und an den Online-Händler schicken kann. Der Händler ist verpflichtet, dem Verbraucher das Formular zur Verfügung zu stellen.
- Es wird **kein Rückgaberecht** mehr geben (das bislang alternativ zum Widerrufsrecht eingeräumt werden konnte).
- Wird der Verbraucher den Vertrag, gilt zukünftig für beide Seiten eine Frist von 14 Tagen für die Rückgewähr der empfangenen Leistungen. Für den Online-Händler vorteilhaft ist dabei: Er hat ein **Zurückbehaltungsrecht** an dem Kaufpreis, bis er die Ware erhalten hat oder ihm die Absendung nachgewiesen wird.
- Im Widerrufsfall muss der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen, vorausgesetzt, der Unternehmer hat ihn vorab darüber informiert. Eine gesonderte Vereinbarung ist hierfür aber nicht mehr nötig. Damit wird die deutsche **40-EUR-Klausel hinfällig** werden. Der Online-Händler kann die Rücksendekosten aber freiwillig übernehmen.
- Der Händler ist im Widerrufsfall lediglich verpflichtet, die Standardkosten für die Hinsendung der Ware zum Kunden zu tragen.
- Bei nicht paketversandfähiger Ware hat der Online-Händler die Höhe der Rücksendekosten in der Widerrufsbelehrung anzugeben.
- Es gibt eine **Höchstgrenze für die Widerrufsfrist**: Das Widerrufsrecht des Verbrauchers erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach dem Vorliegen der Voraussetzungen für den Fristbeginn (unabhängig davon, ob die Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß erfolgte).
- Außerdem gibt es **neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht**, zum Beispiel bei versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung entfernt wurde.

- Der Händler darf für Zahlungen mit Kreditkarte oder anderen bestimmten Zahlungsmittel nicht über Zuschläge mitverdienen und er muss dem Verbraucher mindestens ein zumutbares Zahlungsmittel zur Verfügung stellen, mit dem er ohne Aufschläge seine Rechnung begleichen kann.
- Der Kunde muss zukünftig nach Vertragsschluss über eine **Kundenhotline** mit dem Händler in Kontakt treten können, und diese Telefonnummer muss klar kommuniziert werden. Dafür dürfen keine höheren Kosten als der Grundtarif berechnet werden.
- **Checkboxen** mit denen ein Kunde Zusatzleistungen bestellen kann, dürfen nicht mehr automatisch angehakt sein.

Als Online-Händler sollten Sie **rechtzeitig die Umsetzung der Gesetzesänderungen** in Ihrem Online-Shop angehen.