

Die aktuellen Regelungen im E- Commerce - Informationspflichten und Widerruf

Im zweiten Teil des Artikels zum neuen Verbraucherrecht geht es um die konkreten Pflichten des Unternehmers:

Pflichten beim Online- Verbrauchervertrag

Für die Verbraucherverträge Fernabsatzvertrag und Außergeschäftsraumvertrag bestehen im Grundsatz die gleichen Regelungen, die dann jeweils auch in einem einheitlichen Paragraphen geregelt sind. Das bedeutet: Die Regelungen zu den Informationspflichten (§ 312d BGB), zu Abschriften und Bestätigungen (§ 312f BGB) und zum Bestehen eines Widerrufsrecht (§ 312g BGB) gelten für beide Vertriebsformen. a. Informationspflichten Nach § 312d BGB muss der Unternehmer sowohl beim Fernabsatz als auch Direktvertrieb den Verbraucher gemäß Artikel 246a EGBGB informieren.

Informationspflichten

Der Inhalt der Informationspflichten ergibt sich aus Artikel 246a § 1 EGBGB. Die wichtigsten Pflichtinformationen sind: Der Unternehmer muss u.a. seine Identität mit ladungsfähiger Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer und E- Mail-Adresse offenlegen. Informiert werden muss über die wesentlichen Eigenschaften des Produkts, also auch über charakteristische Qualitätsmerkmale, aber auch über Fehler oder Qualitätsabweichungen, wie bei Gebrauchsgütern.

Informieren muss der Unternehmer auch über den Preis und die weiteren Kosten. Wenn es möglich ist, muss der Gesamtpreis des Produkts angegeben werden. Das betrifft z.B. Überführungskosten bei PKW oder Vorverkaufsgebühren etc.

Informiert werden muss auch über Zahlungs- und Lieferbedingungen sowie über die Lieferzeit des Produkts. Die Informationspflicht erstreckt sich auch auf das Widerrufsrecht und die dafür geltenden Bedingungen und Fristen.

Damit der Verbraucher die umfangreichen Informationen, die ihm der Unternehmer geben muss, zur Kenntnis nehmen kann, muss er diese vor Vertragsschluss erhalten. Alle Informationen müssen dem Verbraucher in klarer und verständlicher Weise und vor Abschluss

des Vertrages zur Verfügung gestellt werden, Artikel 246a § 4 EGBGB.

Die nach dem alten Recht geltende Unterscheidung zwischen vorvertraglichen und nachvertraglichen Informationspflichten ist damit weggefallen.

Regelungen zu Abschriften und Bestätigungen (§ 312f BGB)

Zusätzlich zu den vorvertraglichen Informationen muss der Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages mit dem Vertragsinhalt spätestens bei Lieferung der bestellten Ware auf einem dauerhaften Datenträger bekommen, § 312f II BGB.

Der Begriff des dauerhaften Datenträgers wird im neuen § 126b BGB definiert. Ein dauerhafter Datenträger ist auch eine E-Mail oder bei einer Website mit persönlichem Login-Bereich, auf den nur der Verbraucher Zugriff hat, wie z.B. bei eBay, dieser Kundenbereich.

Widerrufsrecht

Wird ein Vertrag im Fernabsatz geschlossen, hat der Verbraucher - sofern nicht eine Ausnahme dazu geregelt ist - ein Widerrufsrecht (§ 312g BGB). Vom Widerrufsrecht ausgenommen sind Fernabsatzverträge beispielsweise bei Maßanfertigungen, schnell verderblichen Waren, Tonträgern und Software, bei denen die Versiegelung entfernt wurde.

Musterwiderrufsformular

Gemäß Artikel 246a § 1 Abs. 2 EGBGB ist der Unternehmer auch zur Information über das Widerrufsrecht verpflichtet, dafür kann und sollte er jetzt europaweit die einheitliche Musterbelehrung über den Widerruf verwenden, die im Anhang des Gesetzes enthalten ist.

Einzelheiten zum Widerruf

Besteht ein Widerrufsrecht, sind die Einzelheiten der Ausübung und Abwicklung des Widerrufs in den §§ 355 ff BGB geregelt. Zentrale Regelung für den Widerruf ist § 355 BGB. Besonderheiten für den Fernabsatz sind in § 356 und § 357 BGB geregelt.

a. Form und Frist des Widerrufs

Die Frist für den Widerruf ist 14 Tage, § 355 Abs. 2 BGB. Die Frist beginnt beim

GRUNDMANN HÄNTZSCHEL URHEBERRECHT

Gustav-Adolf-Straße 17
04105 Leipzig
Telefon: 0341/2 15 39 46
Telefax: 0341/2 15 39 84
post@hgra.de
www.hgra.de

Fernabsatzvertrag erst, wenn der Verbraucher oder sein Vertreter die Ware erhalten hat, § 356 Abs. 2 BGB. Für die Einhaltung der Frist reicht – anders als bei sonstigen Willenserklärungen im Recht – die rechtzeitige Absendung des Widerrufs durch den Verbraucher, § 355 Abs. 1 S. 5 BGB. Die Frist verlängert sich um ein Jahr, wenn der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt wurde, § 356 Abs. 3 BGB. Damit beträgt die maximale Widerrufsfrist 1 Jahr und 14 Tage ab Erhalt der Ware.

Der Widerruf muss vom Verbraucher ausdrücklich ausgesprochen werden. Die kommentarlose Rücksendung der Ware reicht nicht. Der Verbraucher kann aber frei entscheiden, ob er den Widerruf über ein vom Unternehmer bereitgestelltes Muster-Widerrufsformular erklärt, § 356 BGB.

b. Rechtsfolgen des Widerrufs

Wird der Widerruf ausgeübt, muss der Kunde die Ware zurückgeben und der Unternehmer schon erhaltenes Geld zurückzahlen. Vor dem Leistungsaustausch führt der Widerruf dazu, dass die gegenseitigen Vertragspflichten erlöschen. Der Verbraucher muss für eine zwischenzeitliche Nutzung keine Nutzungsentschädigung zahlen. Für einen Wertverlust, der durch eine Nutzung entsteht, die über das Testen der Ware hinausgeht, hat der Verbraucher allerdings Wertersatz zu zahlen, § 357 Abs. 7 BGB. Maßstab ist, ob der Verbraucher auch in einem Ladengeschäft die Möglichkeit zum entsprechenden Umgang mit der Ware gehabt hätte.

Hinsichtlich etwaiger Transportkosten gilt Folgendes: Die Standard- Hinskendekosten, also die normalen Kosten des Transports zum Verbraucher, trägt in jedem Fall der Unternehmer, § 357 Abs. 2 Satz 2 BGB. Der Verbraucher trägt die Rücksendekosten, wenn er vorher darüber informiert wurde. Der Unternehmer kann aber auch die Rücksendekosten aus Kulanz übernehmen. Die vorherige 40-Euro- Regelung gibt es nicht mehr. Der Verbraucher muss nach der neuen Rechtslage im Normalfall auch Speditionsware (nicht-paketversandfähige Ware) auf eigene Kosten an den Unternehmer zurückschicken und dafür auch z.B. eine Spedition beauftragen. Geht es um die Rücksendekosten nicht-paketversandfähiger Ware, muss der Unternehmer den Verbraucher schon in der Widerrufsbelehrung über die Höhe der Rücksendekosten informieren. Artikel 246a § 1 Absatz 1 Nr. 2. EGBG.

c. Besonderheit: Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt in bestimmten Ausnahmefällen, wenn der Verbraucher dem Erlöschen zugestimmt hat. Die Ausnahmefälle sind: Bei Dienstleistungen, etwa Reparaturaufträgen, erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Verbraucher über das vorzeitige

Erlöschen informiert war, seine vorherige Zustimmung erteilt hat und die Dienstleistung vollständig erbracht ist, § 356 Abs. 4 BGB. Das Widerrufsrecht erlischt bei vorheriger Information und Zustimmung auch bei Downloads, § 356 Abs. 5 BGB 2.4.

Weitere Pflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr

Im elektronischen Geschäftsverkehr, also insbesondere beim Onlineshop, gelten gemäß § 312i BGB gegenüber allen Kunden (also Unternehmern und Verbrauchern) besondere Anforderungen an die Informationserteilung. § 312 j BGB verschärft die Pflichten nochmal zusätzliche bei Verträgen mit Verbrauchern.

Die Informationen des Artikels 246a EGBGB muss der Kunde (also Unternehmer oder Verbraucher) rechtzeitig vor Abgabe der „Bestellung“ haben, § 312 i Abs. 1 Nr. 2 BGB. „Bestellung“ ist schon jede Form von Kontaktaufnahme vor dem Vertragsschluss, z.B. auch nur die Anfrage nach der Verfügbarkeit des Produkts.

Zusätzlich muss der Unternehmer den Zugang einer Bestellung unverzüglich bestätigen und dem Kunden die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen inklusive der AGB in speicherbarer Form runterladen zu können.

Gegenüber Verbrauchern muss der Unternehmer spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs mitteilen, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden, § 312j Abs. 1 BGB

Buttonlösung

Gegenüber Verbrauchern ist auch die so genannte Buttonlösung zwingend. Konkret bedeutet die Buttonlösung: Bestellt der Verbraucher über eine Schaltfläche im Onlineshop, muss diese als „Button“ mit der klaren Beschriftung „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer ähnlich klaren Formulierung ausgestaltet sein.

Die Buttonlösung in § 312j Abs. 3 BGB stammt ebenfalls aus der europäischen Verbraucherrechtsrinie, wurde aber schon vorab zum 1. August 2012 in deutsches Recht umgesetzt.

Weiter regelt § 312j BGB in Absatz 2: Die Informationen des Artikels 246a EGBGB muss dem Verbraucher unmittelbar vor der Abgabe der „Bestellung“ haben, § 312 j Abs. 2 BGB. Damit müssen diese Informationen oberhalb des Bestellbuttons stehen.

GRUNDMANN HÄNTZSCHEL URHEBERRECHT

Gustav-Adolf-Straße 17
04105 Leipzig
Telefon: 0341/2 15 39 46
Telefax: 0341/2 15 39 84
post@hgra.de
www.hgra.de

Fazit: Die Pflichten im Onlinehandel sind sehr weitgehend. Die rechtlichen Regelungen dazu sind alles andere als übersichtlich. So gut der Gedanke des Verbraucherschutzes ist, so schwer ist es offenbar, dies in klare - für Unternehmer und Verbraucher - nachvollziehbare Regelungen zu gießen.

Unsere Rechts-Informationen sollen Ihnen einen ersten Überblick verschaffen und ersetzen eine Beratung durch einen Anwalt nicht. Lassen Sie sich zu den konkreten Fragestellungen in Ihrem Unternehmen beraten. Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.