

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Das Widerrufsrecht: im Onlinehandel in Großbritannien

Das Widerrufsrecht im Onlinehandel geht auf eine EU-Richtlinie aus dem Jahre 1997 zurück, die für alle Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, so auch für Großbritannien, einheitliche Rahmenbestimmungen setzt, wie die Ausübung des Widerrufsrechts im Onlinehandel geregelt wird. Das Widerrufsrecht gibt dem Verbraucher die Möglichkeit in bestimmten Fristen ohne Angaben von Gründen seine Vertragserklärung zu widerrufen und die Ware gegen Erstattung der geleisteten Zahlungen zurückzusenden. Dies ist ein sehr starkes Recht in der Hand des Verbrauchers.

In der Einführung zur EU-Richtlinie heißt es dazu:

(14) Der Verbraucher hat in der Praxis keine Möglichkeit, vor Abschluss des Vertrags das Erzeugnis zu sehen oder die Eigenschaften der Dienstleistung im Einzelnen zur Kenntnis zu nehmen. Daher sollte ein Widerrufsrecht bestehen, sofern in dieser Richtlinie nicht etwas anderes bestimmt ist. Damit es sich um mehr als ein bloß formales Recht handelt, müssen die Kosten, die, wenn überhaupt, vom Verbraucher im Fall der Ausübung des Widerrufsrechts getragen werden, auf die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren begrenzt werden.

Die EU-Richtlinie will ein Mindeststandard für dieses Verbraucherrecht setzen und überlässt es den EU-Mitgliedsstaaten, weitere Bedingungen und Einzelheiten für den Fall der Ausübung des Widerrufsrechts festzulegen. So gibt es in den Einzelheiten eine unterschiedliche Ausgestaltung des Widerrufsrechts im Onlinehandel in Deutschland und in Großbritannien.

1. Rechtliche Grundlagen des Widerrufsrechts im Onlinehandel in Großbritannien

Großbritannien hat die EU-Richtlinie 97/7/EG über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz mit den "Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000" in nationales Recht umgesetzt. So heißt es in der offiziellen Gesetzeserklärung:

"These Regulations implement Directive 97/7/EC of the European Parliament and the Council of 20 May 1997 (O.J. No. L144, 4.6.97, p.19) on the protection of consumers in relation to distance contracts..."

Das Widerrufsrecht ist in den Ziffern 10 ff des Gesetzes geregelt. Es ist einfacher gestaltet und bleibt wesentlich enger am Wortlaut der EU-Richtlinie 97/7/EG als dies bei der Umsetzung der EU-Richtlinie ins deutsche Recht der Fall ist.

So sehen z.B. die "Distance Selling Regulations" wie in der EU-Richtlinie die Möglichkeit einer Widerrufserklärung für den Regelfall innerhalb von 7 Werktagen vor. Im deutschen Recht ist die EU-Richtlinie in das Bürgerliche Gesetzbuch inkorporiert (§§ 312 b, 357 BGB ff, Artikel 246 § 2 Abs. 3 Satz 1 EGBGB), sieht eine Widerspruchsfrist von mindestens 14 Tagen vor, sieht unterschiedliche Widerspruchsfristen bei Vertragsschluss (14 Tage) und nach Vertragsabschluss (ein Monat) vor und verweist auf eine gesetzliche Musterwiderrufsbelehrung.

Der Wortlaut der Distance Selling Regulations 2000 kann unter <http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2000/2334/made/data.pdf> eingesehen werden. Im Folgenden werden die Distance Selling Regulations 2000 nur mit den laufenden Nummern zitiert.

2. Wichtige Bestimmungen zum Widerrufsrecht (right to cancel) im Onlinehandel in Großbritannien

2.1 Widerspruchsfrist

Der Verbraucher kann bei Waren einen Fernabsatzvertrag innerhalb von 7 Werktagen kündigen.

Beginn und Ende der Frist bei fristgerechter Widerrufsbelehrung

Die Frist beginnt normalerweise mit dem Tag der Vertragsschließung zu laufen und endet nach sieben Werktagen beginnend mit dem Tag nach Lieferung der Ware.

"11.-(1) For the purposes of regulation 10, the cancellation period in the case of contracts for the supply of goods begins with the day on which the contract is concluded and ends as provided in paragraphs (2) to (5)." (2) Where the supplier complies with regulation 8, the cancellation period ends on the expiry of the period of seven working days beginning with the day after the day on which the consumer receives the goods."

Beginn und Ende der Frist bei nicht fristgerechter Widerrufsbelehrung

Wenn der Verkäufer den Verbraucher nicht schriftlich spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware sondern zu einem späteren Zeitpunkt (innerhalb von drei Monaten nach Vertragsschluss) über sein Widerrufsrecht informiert, fängt die Widerrufsfrist von sieben Werktagen für den Verbraucher ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Belehrung über sein Widerrufsrecht zu laufen, z.B.: Die schriftliche Widerrufsbelehrung geht dem Käufer 3 Wochen nach Vertragsschluss zu. Dann kann der Käufer innerhalb von sieben Werktagen nach dem Tag des Zugangs der Widerrufsbelehrung Widerruf erklären.

11.- (3) Where a supplier who has not complied with regulation 8 provides to the consumer the information referred to in regulation 8(2), and does so in writing or in another durable medium available and accessible to the consumer, within the period of three months beginning with the day after the day on which the consumer receives the goods, the cancellation period ends on the expiry of the period of seven working days beginning with the day after the day on which the consumer receives the information.

Wenn der Verkäufer den Verbraucher überhaupt nicht über sein Widerspruchsrecht belehrt, endet die Widerspruchsfrist nach 3 Monaten und sieben Werktagen beginnend mit dem Tag der Lieferung der Ware an den Verbraucher

11. - (4) Where neither paragraph (2) nor (3) applies, the cancellation period ends on the expiry of the period of three months and seven working days beginning with the day after the day on which the consumer receives the goods.

Hier ist das britische Recht verkäuferfreundlicher als das deutsche Recht. Nach deutschem Recht gilt eine Widerrufsfrist von 14 Tagen, wenn die Widerrufsbelehrung bei Vertragsabschluss erteilt wird. Wird nach deutschem Recht die Widerspruchsbelehrung erst nach Vertragsabschluss mitgeteilt, gilt eine Widerspruchsfrist von einem Monat.

2.2 Inhalt der Widerrufsbelehrung

Wie unter 2.1 dargestellt, führt eine verspätete Widerspruchsbelehrung oder die Nicht-Belehrung über das Widerspruchsrecht zu einer verlängerten Widerspruchsfrist. Der Verkäufer hat daher ein Interesse, den Kunden rechtzeitig und gesetzeskonform über sein Widerspruchsrecht aufzuklären. Eine falsche oder unvollständige Widerspruchsbelehrung ist daher nicht wirksam und führt zu einer verlängerten Widerspruchsfrist bis zu drei Monaten und sieben Werktagen.

Eine gesetzeskonforme Widerspruchsbelehrung, wenn sie wirksam sein soll, muss folgende Punkte enthalten:

- Information über die Bedingungen der Ausübung des Widerspruchsrechts, insbesondere über die Rückgabe der Ware
- Information über die Tragung der Kosten der Rücksendung der Ware
- Postalische Adresse des Verkäufers
- Ausübung des Widerrufsrechts bei längerer Vertragsdauer über ein Jahr

8.-2 The information required to be provided by paragraph (1) is-

(a) the information set out in paragraphs (i) to (vi) of Regulation 7(1)(a);

(b) information about the conditions and procedures for exercising the right to cancel under regulation 10, including-

(i) where a term of the contract requires (or the supplier intends that it will require) that the consumer shall return the goods to the supplier in the event of cancellation, notification of that requirement; and

(ii) information as to whether the consumer or the supplier would be responsible under these Regulations for the cost of returning any goods to the supplier, or the cost of his recovering them, if the consumer cancels the contract under regulation 10;

(c) the geographical address of the place of business of the supplier to which the consumer may address any complaints;

(d) information about any after-sales services and guarantees; and

(e) the conditions for exercising any contractual right to cancel the contract, where the contract is of an unspecified duration or a duration exceeding one year.

Sollte der Verkäufer seinen vorvertraglichen Informationspflichten gem Section 7 der Distance Selling Regulation nicht nachgekommen sein, dann müsste diese Information dem Käufer spätestens mit der Widerspruchsbelehrung zugehen, andernfalls wäre die Widerspruchbelehrung nicht wirksam. Hierbei handelt es um folgende Punkte:

- Name und Adresse des Verkäufers
- Beschreibung der wichtigsten Merkmale der Ware
- Preis der Ware , einschließlich aller Steuern
- Versandkosten
- Zahlungsmodalitäten, Lieferung
- Widerspruchsrecht des Verbrauchers

7.- (1) Subject to paragraph (4), in good time prior to the conclusion of the contract the supplier shall -(a) provide to the consumer the following information-(i) the identity of the supplier and, where the contract requires payment in advance, the supplier's address;

(ii) a description of the main characteristics of the goods or services;

(iii) the price of the goods or services including all taxes;

(iv) delivery costs where appropriate;

(v) the arrangements for payment, delivery or performance;

(vi) the existence of a right of cancellation except in the cases referred to in regulation 13

2.3 Voraussetzung einer wirksamen Widerrufserklärung des Käufers

Eine Widerrufserklärung ist wirksam, wenn sie gegenüber dem Verkäufer schriftlich und fristgerecht erfolgt. Zugunsten des Verbrauchers wird von einer korrekten Widerspruchserklärung ausgegangen:

- wenn die Erklärung an die letzte dem Verbraucher bekannte Adresse des Verkäufers abgegeben oder zugesandt wird.
- wenn sie per Fax an die Fax Nummer des Verkäufers übermittelt wird.
- wenn sie per Email an die E-Mail-Adresse des Verkäufers übermittelt wird.

2.4 Rechtsfolgen einer wirksamen Widerrufserklärung

Bei wirksamer Widerrufserklärung gilt der Vertrag als nicht geschlossen.

10- (2) Except as otherwise provided by these Regulations, the effect of a notice of cancellation is that the contract shall be treated as if it had not been made.

Pflichten des Verkäufers

- Rückerstattung der Kaufpreissumme ohne Abzug von Bearbeitungsgebühren oder einer Rücknahmegebühr innerhalb von 30 Tagen des Zugangs der Widerrufserklärung. Dies gilt nach den Durchführungsbestimmung der Distance Selling Regulations auch für den Fall, dass die Ware noch nicht zurückgeschickt worden ist
- Der Verkäufer trägt die Rückgabekosten der Ware, es sei denn etwas anderes ist bestimmt (dazu s. Ziffer 3)

14.-(1) On the cancellation of a contract under regulation 10, the supplier shall reimburse any sum paid by or on behalf of the consumer under or in relation to the contract to the person by whom it was made free of any charge, less any charge made in accordance with paragraph (5).

14.- (3) The supplier shall make the reimbursement referred to in paragraph (1) as soon as possible and in any case within a period not exceeding 30 days beginning with the day on which the notice of cancellation was given.

14.-(5) Subject to paragraphs (6) and (7), the supplier may make a charge, not exceeding the direct costs of recovering any goods supplied under the contract, where a term of the contract provides that the consumer must return any goods supplied if he cancels the contract under regulation 10 but the consumer does not comply with this provision or returns the goods at the expense of the supplier.

Pflichten des Käufers

Der Verbraucher muss die Ware dem Verkäufer zurückgeben und die Ware mit angemessener Sorgfalt behandeln und dafür Sorge zu tragen, dass die Ware bis zur Absendung nicht beschädigt wird. Wenn der Verbraucher die Ware vor Absendung beschädigt, dann verletzt er seine Sorgfaltspflicht und kann nach allgemeinem, britischem Recht verpflichtet werden, Schadensersatz zu zahlen. Die Sorgfaltspflicht endet mit Versendung der Ware an den Verkäufer. Der Verkäufer hat nicht das Recht, bei Beschädigung der Ware die Rückerstattung des Kaufpreises zu verweigern. Es bleibt ihm nur der allgemeine Weg, Schadensersatz zu verlangen.

18-(3) On cancellation, the consumer shall be under a duty to restore the goods to the supplier in accordance with this regulation, and in the meanwhile to retain possession of the goods and take reasonable care of them.

18-(6) Where the consumer delivers the goods in accordance with paragraph (5)(a), his obligation to take care of the goods shall cease; and if he sends the goods in accordance with paragraph (5)(b), he shall be under a duty to take reasonable care to see that they are received by the supplier and not damaged in transit, but in other respects his duty to take care of the goods shall cease when he sends them.

2.5 Sonderfälle

Widerrufsfristen bei Dienstleistungen

Erhält der Verbraucher die schriftliche Widerrufsbelehrung vor oder am Tage der Vertragschließung, endet die Widerrufsfrist von sieben Tagen beginnend mit dem Tag nach Vertragsschließung.

Erhält der Verbraucher die schriftliche Widerrufsbelehrung innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss, endet die Widerrufsfrist von sieben Werktagen beginnend mit dem Tag nach Erhalt der Widerrufbelehrung.

Erhält der Verbraucher keine schriftliche Widerrufsbelehrung, dann endet die Widerrufsfrist nach drei Monaten und sieben Tagen beginnend mit dem Tag nach Vertragsschließung.

12.-(1) For the purposes of regulation 10, the cancellation period in the case of contracts for the supply of services begins with the day on which the contract is concluded and ends as provided in paragraphs (2) to (4).

(2) Where the supplier complies with regulation 8 on or before the day on which the contract is concluded, the cancellation period ends on the expiry of the period of seven working days beginning with the day after the day on which the contract is concluded.

(3) Where a supplier who has not complied with regulation 8 on or before the day on which the contract is concluded provides to the consumer the information referred to in regulation 8(2) and (3), and does so in writing or in another durable medium available and accessible to the consumer, within the period of three months beginning with the day after the day on which the contract is concluded, the cancellation period ends on the expiry of the period of seven working days beginning with the day after the day on which the consumer receives the information.

(4) Where neither paragraph (2) nor (3) applies, the cancellation period ends on the expiry of the period of three months and seven working days beginning with the day after the day on which the contract is concluded.

Ausschluss des Widerrufsrechts (ähnlich wie im deutschen Recht)

- Bei Erbringung von Dienstleistungen, falls die Vertragsleistung bereits begonnen, der Verkäufer bereits die erbetenen Informationen bereits erhalten, und der Verbraucher dem Beginn der Vertragsleistung bereits vor Ende der normalen Widerspruchsfrist zugestimmt hat
- Bei Lieferung von Waren oder Erbringung von Dienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Verkäufer keinen Einfluss hat.
- Bei Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt sind oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder vor dem Verfallsdatum verderben können.
- Bei Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger von dem Verbraucher entsiegelt worden sind
- Bei Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten
- Bei Dienstleistungen, die Spiele, Wetten oder Lotterien zum Gegenstand haben

13.-(1) Unless the parties have agreed otherwise, the consumer will not have the right to cancel the contract by giving notice of cancellation pursuant to regulation 10 in respect of contracts-

- (a) for the supply of services if the supplier has complied with regulation 8(3) and performance of the contract has begun with the consumer's agreement before the end of the cancellation period applicable under regulation 12;
- (b) for the supply of goods or services the price of which is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the supplier;
- (c) for the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalized or which by reason of their nature cannot be returned or are liable to deteriorate or expire rapidly;
- (d) for the supply of audio or video recordings or computer software if they are unsealed by the consumer;
- (e) for the supply of newspapers, periodicals or magazines; or
- (f) for gaming, betting or lottery services.

3. Einschränkung der Ausübung des Widerrufsrechts und der Folgen eines wirksamen Widerspruchs durch Allgemeine Geschäftsbedingungen (terms and conditions)?

Die EU-Richtlinie 97/7/EG zum Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz will für die Europäische Union zwingendes Verbraucherschutzrecht setzen. Dies gilt auch für die Distance Selling Regulations 2000, mit der die EU-Richtlinie in britisches Recht umgesetzt wurde.

Gemäß den Distance Selling Regulations 2000 kann daher das Widerrufsrecht im Einklang mit der o.g. EU-Richtlinie nur in einem Punkt durch AGB geändert werden. Dies betrifft die Tragung der Kosten bei Rücksendung der Ware nach erfolgtem Widerruf. Der Verkäufer kann in den AGB festlegen, dass der Käufer auf seine Kosten die Ware zurücksenden muss. Falls der Käufer dieser Bestimmung in den AGB nicht nachkommt, dann kann der Verkäufer eine Gebühr verlangen, die nicht die Kosten der Rückgabe der Ware übersteigt

EU-Richtlinie 97/7/EG

Artikel 6 (2) Übt der Verbraucher das Recht auf Widerruf gemäß diesem Artikel aus, so hat der Lieferer die vom Verbraucher geleisteten Zahlungen kostenlos zu erstatten. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher infolge der Ausübung seines Widerrufsrechts auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Erstattung hat so bald wie möglich in jedem Fall jedoch binnen 30 Tagen zu erfolgen.

Distance Selling Regulations 2000

14.-(5) Subject to paragraphs (6) and (7), the supplier may make a charge, not exceeding the direct costs of recovering any goods supplied under the contract, where a term of the contract provides that the consumer must return any goods supplied if he cancels the contract under regulation 10 but the consumer does not comply with this provision or returns the goods at the expense of the supplier.

Es ist daher dem Onlinehändler zu empfehlen, in seine AGB und in seine Widerrufsbelehrung einen Passus aufzunehmen, demnach der Käufer bei Ausübung des Widerrufsrechts die Kosten für die Rückgabe der Ware zu tragen hat.

Das britische Recht ist in diesem Punkt verkäuferfreundlicher als das deutsche Recht. Nach deutschem Recht kann der Käufer durch AGB und Widerrufsbelehrung den Käufer nur mit den Kosten der Rücksendung belasten, wenn die Ware einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn der Verbraucher bei einem höheren Preis zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht hat.

4. Zuständige Behörden zur Durchsetzung der Distance Selling Regulations

Für die Beachtung der Verbraucherschutzvorschriften der Distance Selling Regulations und für das Widerrufsrecht sind im Vereinigten Königreich folgende Behörden zuständig:

- Office of Fair Trading
- Local authority trading standards departments in England, Scotland and Wales
- Department of Trade, Enterprise and Investment in Northern Ireland

Diese Behörden haben die Aufgabe, Beschwerden zu behandeln und haben das Recht, die Gerichte gegen Personen anzurufen, die ihrer Meinung nach das Gesetz verletzt haben.

Fazit

Auch wenn in der Europäischen Union das Widerrufsrecht des Verbrauchers bei Fernabsatzverträgen auf der gleichen Basis, der EU-Richtlinie aus dem Jahre 1997 beruht, so ist doch die Umsetzung in nationales Recht in Großbritannien und Deutschland in Einzelheiten durchaus unterschiedlich.

Das britische Recht bleibt in den Einzelheiten bei der Ausgestaltung des Widerrufsrechts stärker am Wortlaut der EU-Richtlinie 1997, ist einfacher geregelt und verkäuferfreundlicher. Es empfiehlt sich als Onlinehändler nach britischem Recht dringend, bei Fernabsatzverträgen AGB einzubeziehen (nicht nur wegen der Frage der Tragung der Kosten der Rücksendung der Ware bei Rücksendung) und eine mit den Erfordernissen des britischen Rechts konforme Widerrufsbelehrung auszuformulieren, die möglichst schon bei Vertragschließung dem Verbraucher zugeht.

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)
Rechtsanwalt