von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Widerrufsbelehrung 2014: Verwendung einer statischen Widerrufsbelehrung bleibt möglich!

Die sich aus der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) in deutsches Recht zum 13.06.2014 für die Onlinehändler ergebenden Änderungen sind massiv. Insbesondere bei der Belehrung des Verbrauchers über das diesem zustehende Widerrufsrecht bleibt kein Stein auf dem anderen.

Die nach dem gesetzlichen Muster ab dem 13.06.2014 zu erteilende Widerrufsbelehrung ist von enormer Komplexität, da diese – anders als nach geltendem Recht – eindeutig auf die jeweilige Bestellsituation zugeschnitten werden muss.

Die IT-Recht Kanzlei wird es Händlern, die Waren im Fernabsatz verkaufen, dennoch auch künftig ermöglichen, mit einer statischen Widerrufsbelehrung zu arbeiten.

Und zwar nicht – wie viele andere – mit versteckten Haken, etwa unter Auflagen, die in der Praxis nicht haltbar sind, wie „Dieses Muster dürfen Sie nur dann verwenden, wenn Sie immer alle bestellten Waren vollständig in einem Paket versenden“ , wirtschaftlich ungünstigen Vorgaben („tragen Sie künftig die Kosten der Rücksendung immer selbst“) oder nicht praktikablen Einschränkungen des Sortiments („Dieses Muster gilt nicht für den Verkauf von nichtpaketversandfähigen Waren“)!

Einleitung

Der 13.06.2014 rückt mit großen Schritten näher. Dieser Tag ist der Stichtag im deutschen Ecommerce und sorgt langsam aber sicher für Unwohlsein bei den Händlern, da die umzusetzenden Änderungen die größte Umstellung seit dem Bestehen der Verbraucherschutzvorschriften im Fernabsatz bedeuten.

Der europäische Gesetzgeber verfolgt mit der VRRL das Ziel, das Verbraucherschutzniveau europaweit zu harmonisieren und noch weiter zu intensivieren. Dabei stellt er insbesondere an die Informationen, die dem Verbraucher im Fernabsatz in Bezug auf das bestehende Widerrufsrecht zu erteilen sind, neue Anforderungen.

Zieht man das gesetzliche Muster für die ab dem 13.06.2014 vorzuhaltende Widerrufsbelehrung als Maßstab heran, zeigt sich schnell, dass der europäische Gesetzgeber über sein Ziel hinausgeschossen ist.

Die nunmehr noch detailliertere und vor allem in Bezug auf die konkrete Bestellsituation deutlich individualisierte Information über das bestehende Widerrufsrecht wirft zum einen die Frage nach dem grundsätzlichem Sinn einer derart komplexen Verbraucherinformation auf. Wie die Praxis zeigt, versteht das Gros der Verbraucher schon die aktuell gesetzlich vorgesehene Widerrufsbelehrung nicht. Durch noch komplexere und vor allem individuellere Information wird der Verbraucher nicht besser geschützt, sondern nur noch mehr verwirrt.

Zum anderen zeigt sich, dass die neuen gesetzlichen Anforderungen an die Gestaltung der

Widerrufsbelehrung in der Praxis schlicht nicht umsetzbar sind.

Zwar sind Konstellationen denkbar, in denen Händler auch künftig mit einer einheitlichen Widerrufsbelehrung, die dem gesetzlichen Muster entspricht, arbeiten können. Die betrifft jedoch nur absolute Ausnahmefälle.

So ist dabei Voraussetzung, dass das Sortiment des Händlers von Haus aus sehr eingeschränkt ist (ausschließlich so kleine bzw. leichte Waren im Sortiment, die unabhängig von der Bestellmenge und auch deren Verfügbarkeit immer vollständig in einer einzigen Sendung geliefert werden können) bzw. dass der Händler bereit ist, zugunsten der Einheitlichkeit der Widerrufsbelehrung erhebliche Einschnitte an seinem Sortiment hinzunehmen (z.B. kein Anbieten von Speditionsware mehr) oder seinen Rechten (etwa freiwillige Tragung der Rücksendekosten in jeder Konstellation) hinzunehmen.

Diese Beschneidung des Sortiments bzw. der Händlerrechte kann aus unserer Sicht jedoch nicht die Lösung des Problems sein, da hierdurch der Wachstumsmarkt Ecommerce erheblich in seiner Entfaltung behindert würde.

Für die Mehrzahl der Händler bedeuten die kommenden Änderungen in Bezug auf die Widerrufsbelehrung jedoch, dass die Gestaltung der Widerrufsbelehrung – will man dabei dem gesetzlichen Muster folgen – in technischer Hinsicht unmöglich sein wird. Den neuen gesetzlichen Vorgaben kann in diesem Fall durch die Mehrzahl der Händler nur dann entsprochen werden, wenn diese dem Verbraucher eine „dynamische“ Widerrufsbelehrung zur Verfügung stellen – und zwar in Echtzeit, während des Bestellvorgangs, noch vor Abgabe der Vertragserklärung durch den Verbraucher.

Doppelte Dynamik – technisch nicht realisierbar

Geht es nach dem neuen gesetzlichen Muster für die Widerrufsbelehrung, wird ab dem 13.06.2014 –bis auf die oben geschilderten, krassen Ausnahmefälle - keine einheitliche, also statische Widerrufsbelehrung beim Fernabsatz von Waren mehr möglich sein.

Vielmehr setzt das neue gesetzliche Muster sowohl hinsichtlich der Information über den Beginn der Widerrufsfrist als auch hinsichtlich der Information über die Höhe der Rücksendekosten bei nicht paketversandfähigen Waren – und damit in doppelter Hinsicht - eine Dynamik der Widerrufsbelehrung voraus.

Mit anderen Worten: Die Widerrufsbelehrung 2014 muss quasi in Echtzeit entsprechend der konkreten Bestellsituation generiert und dann dem Verbraucher zur Anzeige gebracht werden, will man die Anforderungen des gesetzlichen Musters einhalten.

So sieht das Muster für die Widerrufsbelehrung bei Fernabsatzverträgen über die Lieferung von Waren alleine hinsichtlich der korrekten Information des Verbrauchers über den Beginn der Widerrufsfrist vier unterschiedliche „Textbausteine“ vor.

Die „Textbausteine“ zur Vervollständigung der Angabe des Fristbeginns („Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag [...]“) lauten:

im Falle eines Kaufvertrags:

> „„ an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“

im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden:

> „„ an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“

im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken:

> „„an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“

im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg:

> „„an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“

Diese Vielzahl von Anknüpfungspunkten für den Fristbeginn wäre dann kein Problem, wenn diese im Rahmen einer Aufzählung nebeneinander in der Widerrufsbelehrung dargestellt werden könnten. Dies ist jedoch nicht der Fall.

Nach dem derzeit geltenden gesetzlichen Belehrungsmuster wird dem Verbraucher noch zugemutet, zwischen zwei Konstellationen der Warenlieferung zu differenzieren, um das fristauslösende Ereignis selbst bestimmen zu können. Nach dem neuen gesetzlichen Muster darf dagegen jeweils nur einer der vier vorgenannten „Textbausteine“ in der Belehrung zum Einsatz kommen.

Dabei ist nicht nur problematisch, dass die notwendige Differenzierung in technischer Hinsicht praktisch unmöglich ist. So muss der Händler – will er den richtigen „Textbaustein“ in der Widerrufsbelehrung „einblenden“ - bereits während des Bestellvorgangs genau wissen, wie sich der Versand der vom Verbraucher in den Warenkorb gelegten Waren vollziehen wird. Er muss dabei etwa wissen, ob die Waren zusammen oder getrennt versendet werden – letzteres etwa, weil ein Artikel gerade nicht vorrätig ist oder das Versandhöchstgewicht überschritten würde.

Vielmehr ist auch denkbar, dass der Verbraucher z.B. im Rahmen einer einheitlichen Bestellung

mehrere Sachen bestellt (z.B. Sonnenschirm, Stühle und Gartentisch), die getrennt geliefert werden müssen, in dieser Bestellung aber zugleich eine Sache enthalten ist (Gartentisch), die für sich genommen in mehreren Teilsendungen (Tischplatte in Paket 1 und Tischfüße in Paket 2) verschickt wird.

In diesem Zusammenhang gibt das neue gesetzliche Muster schon nicht vor, wie das „Rangverhältnis" der für eine solche Bestellung einschlägigen beiden „Textbausteine" ist, welchem also letztlich der Vorzug zu geben ist. Daher müssten eigentlich beide „Textbausteine" zum Einsatz kommen, was das gesetzliche Muster jedoch gerade nicht vorsieht.

Selbst wenn man unterstellt, dass künftig jeder Onlinehändler eine derart perfekte Warenwirtschaft vorhält, die sämtliche Artikel mit Verfügbarkeit, Gewicht und Volumen erfassen kann und die Shopsoftware anhand dieser Daten dann bestimmen kann, wie der Versand der Bestellung konkret erfolgen wird, wird das in der Praxis nicht weiterhelfen. Schließlich müsste etwa auch noch berücksichtigt werden, wie die einzelnen Artikel verpackt werden (z.B. aufwendige und viel Raum in Anspruch nehmende Polsterung von zerbrechlichen Waren mit entsprechenden Polstermaterialien) und wohin die Sendung geliefert wird (z.B. begrenzte Maße oder ausgeschlossene Gegenstände bei Lieferung an eine Packstation, evtl. abweichende Maximalgewichte bzw. –packmaße, wenn der Verbraucher als Lieferadresse sein Ferienhaus im Ausland angibt).

Der „dynamische" Fristbeginn ist jedoch nur das eine große Problem der Widerrufsbelehrung 2014.

Händler, in deren Sortiment sich auch Waren befinden, die nicht auf dem normalen Postwege verschickt werden können („Speditionsware"), müssen dem Verbraucher künftig noch in der Widerrufsbelehrung angeben, welchen Betrag die unmittelbaren Kosten der Rücksendung dieser „Speditionsware" ausmachen. Der Händler ist nach dem gesetzlichen Muster grundsätzlich verpflichtet, hier dem Verbraucher einen konkreten Betrag zu nennen. Nur ausnahmsweise, wenn der Händler den Betrag vernünftigerweise vorab nicht berechnen kann, ist eine vernünftige Höchstbetragsschätzung zulässig.

Aus diesem Dilemma kommt der Händler nur, wenn er die Kosten der Rücksendung selbst trägt. Dies ist – insbesondere in Bezug auf Speditionsware – jedoch ein erheblicher Kostenfaktor.

Auch hier zeigt sich wieder, dass der europäische Gesetzgeber sich kaum Gedanken gemacht haben dürfte, wie die neuen gesetzlichen Vorgaben „gelebt" werden sollen. Anders als Paketdienste sind Speditionen in der Regel eher nicht bundesweit tätig – zumindest nicht für Verbraucher.

Die konkreten Kosten des Speditionsversands hängen von vielen Faktoren ab, die sich im Vorfeld nur schwer bestimmen lassen. Generell ist im Zeitpunkt der Bestellung überhaupt noch nicht absehbar, welche Spedition der Verbraucher mit der Rücksendung beauftragen wird. Denn die Wahl hat der Verbraucher, und diese wird – da die unmittelbaren Kosten der Rücksendung von Verbraucher zu tragen sind – auf die günstigste Spedition fallen. Die günstigste Spedition ist in der Regel jedoch nicht diejenige, mit welcher der Händler zusammenarbeitet. Evtl. kennt der Händler die Spedition, welche vom Verbraucher beauftragt wird, überhaupt nicht. Wie soll er dann vorab die Kosten beziffert angeben, die durch die Beauftragung der Spedition anfallen werden?

Bestellt der Verbraucher z.B. ein Klavier und eine Waschmaschine einheitlich, müsste in der Widerrufsbelehrung eigentlich angegeben werden, dass die Rücksendekosten für das Klavier x Euro und

für die Waschmaschine y Euro betragen – was das gesetzliche Muster jedoch nicht vorsieht. Werden die Kosten einfach nur addiert, könnte der Verbraucher in die Irre geführt werden, wenn er dann nur einen Artikel widerrufen möchte.

Praktikabel ist damit überhaupt nur das Arbeiten mit der Möglichkeit der Höchstbetragsschätzung. Doch auch hier ergeben sich weitere Unwägbarkeiten, die man in Brüssel wohl nicht auf dem Schirm hatte:

So ist im gesetzlichen Muster etwa der Fall überhaupt nicht vorgesehen – tatsächlich aber an der Tagesordnung –, dass ein Verbraucher Speditionsware und paketversandfähige Ware in einer Bestellung ordert, etwa eine Waschmaschine und dazu einen Wäscheständer. Diese Konstellation kann das gesetzliche Muster nicht abdecken, da hinsichtlich der Information über die Tragung der Rücksendekosten für paketversandfähige und nichtpaketversandfähige Waren abweichende, sich sprachlich ausschließende „Textbausteine“ vorgesehen sind. Die Händler müssen jedoch die Möglichkeit haben, diese häufig anzutreffende Bestellsituation rechtssicher abdecken zu können.

Wie praxisfremd die neuen gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf die Widerrufsbelehrung sind, zeigt sich erst Recht, wenn man sich vor Augen führt, wie die Gestaltung der Informationen zum Widerrufsrecht etwa bei Angeboten auf Verkaufsplattformen wie eBay und Amazon Marketplace oder in klassischen Versandhauskatalogen erfolgen soll. Dort haben Händler in technischer Hinsicht nur sehr eingeschränkte „Eingriffsmöglichkeiten“. In einem gedruckten Katalog ist die vorgesehene „Dynamik“ überhaupt nicht relaisierbar.

Fazit

Die Vorgaben des gesetzlichen Musters zur Widerrufsbelehrung 2014 sind in der täglichen Praxis nicht umsetzbar. Will man die Vorgaben des Musters auch nur annähernd einhalten, müssten die Händler mit einer Vielzahl von Widerrufsbelehrungsvarianten hantieren – und diese jeweils entsprechend der konkreten Bestellsituation zum Einsatz bringen. Dies kann keinem Händler zugemutet werden. Selbst auf automatisierte Weise – etwa durch ein entsprechendes Shopsystem mit perfekt vorausdenkender Warenwirtschaft – lassen sich bei Weitem nicht alle denkbaren Konstellationen abbilden. Die Implementierung eines solches System würde zudem einen erheblichen Investitions- und vor allem auch Pflegeaufwand mit sich bringen, der für viele kleinere Händler nicht zu stemmen wäre.

Auf Plattformen wie eBay und Amazon dürfte ein solches System ohnehin nicht implementierbar sein.

Die IT-Recht Kanzlei wird ihren Mandanten – trotz der dargestellten Komplexität der Widerrufsbelehrung 2014 – ermöglichen können,auch ab dem 13.06.2014 beim Verkauf von Waren im Fernabsatz weiterhin rechtssicher mit einer einheitlichen, statischen Widerrufsbelehrung zu arbeiten.

Und zwar nicht – wie viele andere –mit versteckten Haken, etwa unter Auflagen, die in der Praxis nicht haltbar sind, wie „Dieses Muster dürfen Sie nur dann verwenden, wenn Sie immer alle bestellten Waren vollständig in einem Paket versenden“ , wirtschaftlich ungünstigen Vorgaben („tragen Sie künftig die Kosten der Rücksendung immer selbst“) oder nicht praktikablen Einschränkungen des Sortiments („Dieses Muster gilt nicht für den Verkauf von nichtpaketversandfähigen Waren“).

Gerne beraten wird auch Sie, wie Sie zukünftig durch den Einsatz nur einer einheitlichen Widerrufsbelehrung rechtssicher anbieten können.

Autor:
RA Nicolai Amereller
Rechtsanwalt