von Rechtsanwalt **Jan Lennart Müller**

FAQ zum neuen Muster-Widerrufsformular

Ab dem 13.06.2014 haben Unternehmer neben der üblichen Widerrufsbelehrung zusätzlich auch ein sog. Widerrufsformular für den Verbraucher bereitzuhalten.

Die IT-Recht Kanzlei hat die wichtigsten Fragen im Zusammenhang mit dem neuen Widerrufsformular vorab zusammengestellt und als FAQ beantwortet.

1. Was ist der Sinn des neuen Widerrufsformulars?

Das neue gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsformular soll dem Verbraucher die Möglichkeit geben, seinen Widerruf möglichst einfach mit Hilfe des bereitgestellten Formulars zu erklären. Da das Muster-Widerrufsformular auf EU-Recht zurückgeht, ist es – abgesehen von der jeweiligen Landessprache – für die gesamte EU einheitlich gestaltet. Dadurch wird der Widerruf gerade beim grenzüberschreitenden Handel für Verbraucher erleichtert.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts kann der Verbraucher somit künftig auf das Widerrufsformular zurückgreifen. Er muss aber nicht, denn für den Verbraucher ist die Verwendung lediglich optional. So bleibt es ihm unbenommen, das Widerrufsrecht auch durch jede andere eindeutige Erklärung gegenüber dem Unternehmer auszuüben, etwa per Brief, E-Mail, Fax oder künftig sogar telefonisch.

2. Kann ich den Widerruf eines Verbrauchers zurückweisen, wenn er künftig nicht das Widerrufsformular verwendet?

Nein. Die Verbraucher haben auch künftig die Wahl, ob sie den Widerruf per E-Mail, Fax oder Postbrief erklären und ob sie dabei auf das Widerrufsformular des Unternehmers zurückgreifen. Selbst am Telefon können Verbraucher künftig das Widerrufsrecht wirksam ausüben.

3. Muss ich das Widerrufsformular den Verbrauchern überhaupt zur Verfügung stellen?

Unternehmer haben gegenüber Verbrauchern **keine Wahl**. Sie **müssen ab dem 13.6.2014** für die Verbraucher das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsformular –**teilweise sogar vorausgefüllt** – zur Verfügung stellen. Das gilt auch dann, wenn der Unternehmer bereits ein eigenes Widerrufsverfahren in seinem Online-Shop eingerichtet hat (etwa „Bestellung stornieren“ o. ä.). Solche Verfahren dürfen Unternehmer beibehalten, solange sie den Verbrauchern zusätzlich das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsformular bereitstellen.

Verbraucher dagegen haben die Wahl, ob sie für den Widerruf auf das Widerrufsformular zurückgreifen

oder ob sie auf eine andere eindeutige Weise den Widerruf erklären.

4. Wann muss das Widerrufsformular dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden?

Der Unternehmer muss dem Verbraucher das Widerrufsformular **vor Abgabe von dessen Vertragserklärung** in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen. Beim E-Commerce – also bei Fernabsatzverträgen im elektronischen Geschäftsverkehr – muss der Online-Händler diese Information in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise übermitteln. Dies umfasst die Darstellung der Informationen auf dem jeweiligen Medium (z. B. Veröffentlichung auf der Online-Shop-Präsenz), aber auch, dass die Informationen in einer für den Verbraucher klaren und verständlichen Sprache abgefasst sind.

5. Muss das Widerrufsformular bereits online für den Verbraucher ausfüllbar und absendbar sein?

Nein. Der Online-Händler kann dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, dass das Widerrufsformular bereits online ausfüllbar ist und direkt online an den Webshop-Betreiber übersendet werden kann.

Entscheidet sich der Online-Händler dafür, dass das Widerrufsformular so gestaltet wird, dass der Verbraucher dieses online ausfüllen kann, **dann ist der Händler verpflichtet**, den Zugang der Widerrufserklärung des Verbrauchers unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger (etwa in einer automatisierten Antwort-E-Mail) zu bestätigen. Der Begriff "unverzüglich" meint hierbei ohne schuldhaftes Zögern und verlangt vom Online-Händler, dass die Bestätigung in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Widerrufs erfolgen muss.

6. Welchen Vorteil hat der Webshop-Betreiber, wenn er das Widerrufsformular online für Verbraucher bereitstellt?

Für den Webshop-Betreiber hat dies vor allem einen praktischen Vorteil: Verwenden die Kunden im Falle des Widerrufs vor allem das online bereitgestellte Widerrufsformular, so kann der Unternehmer aufgrund des automatisierten Verfahrens den Widerruf häufig deutlich schneller und effektiver der betroffenen Bestellung zuordnen, als dies der Fall wäre, wenn die Verbraucher die Zuordnung zur jeweiligen Bestellung wegen unvollständiger Angaben bei der Widerrufserklärung erschweren. Allerdings ist die Einführung des Widerrufsformulars auf der anderen Seite mit einer Menge Bürokratie verbunden.

7. Welchen Vorteil hat ein Verbraucher, wenn er für den Widerruf das online bereitgestellte Widerrufsformular verwendet?

Für einen Verbraucher hat das vom Unternehmer online bereitgestellte Widerrufsformular den Vorteil, dass er den Widerruf im Vergleich zur bisherigen Praxis besser wird beweisen können. Denn gesetzlich ist der Unternehmer ab dem 13.6.2014 dazu verpflichtet, dem Verbraucher in den Fällen, in denen dieser den Widerruf per Online-Widerrufsformular auf der Webseite des Unternehmers erklärt, den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger – also etwa per E-Mail – zu bestätigen. Dadurch bekommt der Verbraucher sofort eine Rückmeldung und hält ein Beweismittel für den erklärten Widerruf in der Hand.

8. Wo sollte das Widerrufsformular am besten auf meiner Shop-Präsenz platziert werden?

Der Gesetzgeber geht davon aus, dass das Widerrufsformular der Widerrufsbelehrung beigefügt wird. Online-Händler sollten das Widerrufsformular daher am besten in einem unmittelbaren räumlichen Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung platzieren, z.B. indem das Widerrufsformular direkt unterhalb der Widerrufsbelehrung abgebildet wird. Sodann sollte der Name der Verlinkung auf die Widerrufsbelehrung (wie z.B. "Widerrufsrecht", "Widerrufsbelehrung", etc.) noch um die Angabe "& Widerrufsformular" ergänzt werden.

Hinweis: Die IT-Recht Kanzlei wird dafür Sorge tragen, dass ihre Update-Servicemandanten rechtzeitig vor dem 13.06.2014 eine Widerrufsbelehrung erhalten, welcher das Widerrufsformular räumlich angehängt sein wird.

9. Muss ich das Widerrufsformular dem Verbraucher auch nach Abgabe von dessen Vertragserklärung zur Verfügung stellen?

Das Gesetz sieht vor, dass der Unternehmer den Verbraucher **nicht nur vor Vertragsschluss** über sein gesetzliches Widerrufsrecht informiert und ihm bereits vor Vertragsschluss das gesetzliche Widerrufsformular zur Verfügung stellt, sondern auch, dass er dem Verbraucher das Formular innerhalb einer angemessenen Frist **nach Vertragsschluss** – spätestens bei der Lieferung der Ware – auf einem dauerhaften Datenträger überlässt. Somit muss der Unternehmer dem Verbraucher das Widerrufsformular nach dessen Vertragserklärung beispielsweise in Form einer E-Mail bzw. als deren Anhang oder in Papierform bereitstellen.

10. Was gilt, wenn ich das Widerrufsformular dem Verbraucher einfach nicht zur Verfügung stelle?

Wenn ein Unternehmer das Widerrufsformular dem Verbraucher nicht zu Verfügung stellt, gilt grundsätzlich dasselbe, wie wenn er den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt. Das ist ein Gesetzesverstoß, den Mitbewerber oder Verbraucherschutzverbände sowie andere entsprechend Berechtigte abmahnen können.

Zudem beginnt in diesem Fall die Widerrufsfrist des Verbrauchers nicht zu laufen, so dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht insgesamt noch über ein Jahr lang ausüben kann.

11. Muss ich das Widerrufsformular als Online-Händler vorausfüllen?

Teilweise ja. Das Widerrufsformular muss hinsichtlich der Angaben zum Namen und der Anschrift (und gegebenenfalls der Faxnummer und der E-Mail-Adresse) des Unternehmers vorausgefüllt sein. Alle anderen Daten muss der Verbraucher selbst ausfüllen.

Hinweis: Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten natürlich automatisiert bereits vorausgefüllte Widerrufsformulare zur Verfügung.

Zwar wäre es möglich, dass Unternehmer bei Verbrauchern mit einem Kundenkonto die Daten des Verbrauchers bereits automatisiert vorausfüllen. Allerdings erscheint dies nicht besonders ratsam, da gerade bei der Bestellung von mehreren Waren in einem Bestellvorgang für den Unternehmer nicht absehbar ist, ob und wenn ja welche einzelnen Waren Gegenstand eines möglichen Widerrufs des Verbrauchers sein werden.

Zudem könnte darin ggf. als eine unzulässige Ergänzung oder Abänderung des Muster-Widerrufsformulars gesehen werden.

12. Muss ich das Widerrufsformular online zum unmittelbaren Ausfüllen zur Verfügung stellen?

Nein. Sie können dem Verbraucher das Widerrufsformular beispielsweise auch per E-Mail zusenden. Dieses E-Mail-Widerrufsformular kann der Verbraucher dann entweder elektronisch ausfüllen und als E-Mail an Sie zurücksenden oder ausgedruckt per Briefpost schicken. Selbstverständlich kann der Verbraucher das Formular auch ausdrucken, händisch ausfüllen und per Briefpost zurücksenden. Dies müssen Sie dann akzeptieren.

13. Muss ich als Unternehmer das Muster-Widerrufsformular verwenden oder darf ich ein eigenes Widerrufsformular entwerfen?

Sie müssen zumindest auch das Muster-Widerrufsformular verwenden. Darüber hinaus können Sie zusätzlich ein eigenes Widerrufsformular oder -verfahren entwerfen, wenn Sie dem Verbraucher eben auch das gesetzliche Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Das hängt damit zusammen, dass das Widerrufsformular im Kern in der gesamten EU gleich aussehen soll – von den sprachlichen Unterschieden einmal abgesehen.

Somit bleibt es erlaubt, wenn Sie ein eigenes Widerrufsverfahren neben dem gesetzlich erforderlichen Widerrufsverfahren für die Verbraucher vorsehen, etwa wenn Sie eine Online-Stornofunktion in Ihren Webshop eingebaut haben.

14. Darf ich das Widerrufsformular (leicht) abändern/ergänzen?

Nein, Sie sollten das gesetzliche Muster zum Widerrufsformular nicht abändern oder ergänzen, da im Gesetz festgeschrieben ist, dass Sie über das Muster-Widerrufsformular zu belehren haben. Selbst der Zusatz „Unzutreffendes streichen“ sollten Sie unverändert beibehalten.

15. In welcher Form muss ich den Eingang des vom Verbraucher übermittelten Widerrufsformulars bestätigen?

Dies hängt davon ab, in welcher Form der Verbraucher den Widerruf erklärt hat. Wenn Sie dem Verbraucher das Widerrufsformular zum Ausfüllen auf Ihrer Webseite bereitgestellt haben, dann müssen Sie ihm den Eingang des Widerrufsformulars unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen. Dies kann somit beispielsweise per E-Mail oder Postbrief geschehen.

Stellen Sie dem Verbraucher das Widerrufsformular jedoch nicht auf Ihrer Webseite zum Online-Ausfüllen bereit, so müssen Sie den Eingang des Widerrufsformulars überhaupt nicht bestätigen.

16. Genügt es den gesetzlichen Anforderungen im Rahmen des Widerrufsformulars, wenn der Unternehmer lediglich den insgesamt erfolgreichen Widerruf per E-Mail bestätigt, nachdem die Retourware beim Unternehmer eingegangen ist?

Diese Frage lässt sich pauschal nicht beantworten. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit eingeräumt, den Widerruf durch Online-Ausfüllen des auf seiner Webseite bereitgestellten Widerrufsformulars zu erklären und macht der Verbraucher von dieser Möglichkeit Gebrauch, so muss ihm der Unternehmer den Eingang des Widerrufs unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern auf einem dauerhaften Datenträger (etwa E-Mail oder Postbrief) bestätigen. Würde der Unternehmer hier abwarten, bis bei ihm auch die zurück gesendete Ware eingegangen ist, so würde er die gesetzliche Frist regelmäßig überschreiten.

Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit des Online-Ausfüllens des Widerrufsformulars auf seiner Webseite nicht bietet, muss er ihm den Eingang des Widerrufs überhaupt nicht bestätigen, auch nicht nach Erhalt der vom Verbraucher zurückgeschickten Ware.

17. Wie kann ich bei eBay das Widerrufsformular den Verbrauchern vor Vertragsschluss zur Verfügung stellen?

Bei eBay können Sie den Verbrauchern das Widerrufsformular vor Vertragsschluss auf dieselbe Weise wie die Widerrufsbelehrung in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Die gesetzliche Pflicht, dem Verbraucher das Widerrufsformular auf einem dauerhaften Datenträger zu überlassen, besteht erst nachvertraglich. Dies bedeutet, dass Sie erst nach Vertragsschluss dem konkreten Käufer per E-Mail oder im Zuge der Lieferung das Widerrufsformular in dauerhafter Form zukommen lassen müssen.

18. Gilt das hier angesprochene Widerrufsformular auch für die Fälle von Verbraucherdarlehensverträge?

Nein. Für den Widerruf von Verbraucherdarlehensverträge gilt das hier angesprochene neue gesetzliche Widerrufsformular nicht.

19. Wie sieht das gesetzliche Muster-Widerrufsformular in unangepasster Fassung aus?

Das Muster-Widerrufsformular sieht wie folgt aus:

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

20. Weitere Fragen?

Haben Sie Fragen im Zusammenhang mit dem neuen Muster-Widerrufsformular? Besuchen Sie unser neues Informationsportal www.widerrufsbelehrung-2014.de und stellen Sie uns dort Ihre Frage!

Autor:
RA Jan Lennart Müller
Rechtsanwalt