

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

FAQ zum Bereitstellen der Online-Ausfüllungsoption des neuen Widerrufsformulars

Zum 13.06.2014 werden Online-Händler verpflichtet, den Verbrauchern ein Muster-Widerrufsformular bereitzustellen. Allerdings bedeutet dieses Gebot nicht ausschließlich eine zwingende, mit neuen Auflagen behaftete Umstellung, sondern bietet gleichsam die Möglichkeit, den gesetzlich vorgeschriebenen Widerruf in einer effizienteren, zeitsparenden und weniger umständlichen Weise anzubieten: Online-Händler sollen so zukünftig über die **Option** verfügen, das Widerrufsformular zur Online-Ausfüllung und anschließenden Übermittlung durch den Verbraucher bereitzuhalten.

Welche Voraussetzungen das Gesetz im Einzelnen an das neue Erfordernis des Musterformulars knüpft, ist bereits in einem [umfangreichen Beitrag der IT-Recht-Kanzlei](#) thematisiert worden.

Der nachfolgende Beitrag zielt indes darauf ab, die Bedingungen und Vorteile der Online-Widerrufsfunktion und die sich durch die Bereitstellung ergebenden Pflichten in FAQ zusammenfassend darzustellen.

I. Die Pflicht (!) zur Online-Bereitstellung des gesetzlichen Widerrufsformulars für Online-Händler

Frage: Muss der Online-Händler immer das gesetzliche Muster-Widerrufsformular bereitstellen?

Ja. [Diese Pflicht](#) gilt **unabhängig** davon, ob der Händler auch die Möglichkeit der Online-Ausfüllung nutzen will, Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB n.F. i.V.m. § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB n.F.

Eine Nichtbereitstellung des gesetzlichen Muster-Widerrufsformulars führt auf vertraglicher Ebene dazu, dass das fehlende Formular wie eine fehlende Widerrufsbelehrung wirkt und somit das Widerrufsrecht des Verbrauchers zeitlich uneingeschränkt bis zu einer korrekten Unterrichtung fortbesteht.

Allerdings können Verstöße gegen die Pflicht auch wettbewerbsrechtlich abgemahnt werden, da insofern die Auflage einer gesetzlichen Verbraucherschutzvorschrift missachtet würde.

Frage: Wie und wann ist das gesetzliche Muster-Widerrufsformular bereitzuhalten?

Grundsätzlich muss das Widerrufsformular vom Verbraucher **schon vor Vertragsschluss** eingesehen werden können, Art. 246a §1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1, §4 Abs. 1 EGBGB.

Aus Art. 246a §4 Abs. 1 und 3 EGBGB ergibt sich ferner, dass das Formular in klarer, verständlicher und in einer an das jeweilig verwendete Kommunikationsmittel angepassten Weise zur Verfügung gestellt werden muss. In einem Online-Shop ist das Kommunikationsmittel die Website des Shopbetreibers selbst, sodass eben dort bereits das Formular aufgeführt sein muss.

Das Gesetz sieht darüber hinaus 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.

Frage: Bei Online-Händlern muss das Muster-Widerrufsformular auf der Website zur Verfügung stehen. Wo ist es am besten zu platzieren?

Da das Formular nach der Intention des Gesetzgebers mit der Widerrufsbelehrung eine Einheit bilden soll, ist dieses am besten in unmittelbarem Zusammenhang mit der Belehrung bereitzustellen.

Gleichzeitig muss es gut und deutlich sichtbar sein.

Um einem Risiko vorzubeugen, empfiehlt sich, in den Online-Shop eine Schaltfläche „Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular“ zu integrieren, die jederzeit zentral aufrufbar und in Farbe und Größe gut erkennbar ist.

Frage: Darf von dem gesetzlichen Musterformular abgewichen werden?

Nein. Dies ergibt sich zwingend aus Art. 246a §1 Abs.2 Satz1 Nr. 1 EGBGB. Das gesetzliche Muster ist für jeden Fernabsatzhändler verbindlich vorgeschrieben.

Frage: Hat der Online-Händler bei der Bereitstellung des Widerrufsformulars bereits inhaltliche Angaben zu machen?

Ja, und zwar teilweise. Der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Email-Adresse und Telefaxnummer sind durch den Unternehmer selbst einzufügen.

Frage: Für einen Online-Shop besteht bereits die Möglichkeit eines elektronischen Widerrufs bzw. ein shopeigenes Widerrufssystem. Muss das Formular trotzdem aufgeführt und akzeptiert werden?

Achtung: Wenn Sie dem Verbraucher die Möglichkeit des Online-Widerrufs einräumen, so haben Sie dennoch das darüber hinaus das gesetzliche Muster-Widerrufsformular auf Ihrer Internetpräsenz darzustellen. Der Verbraucher muss die Art seines Widerrufs frei wählen können und soll nicht auf das Format der Online-Ausfüllung beschränkt werden. Nach Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB n.F. i.V.m. § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB n.F. ist das Musterformular verpflichtend bereitzustellen und soll dem Verbraucher ermöglichen, dieses ausgefüllt per Brief oder per Mail zu übermitteln. Der Online-Widerruf ist allerdings nur optional, §356 Abs. 1 BGB n.F. und darf folglich die gesetzlichen Bestimmungen nicht unterlaufen.

In jedem Fall ist daher das gesetzliche Muster zur Verfügung zu stellen und infolge der Nutzung durch den Verbraucher auch zu akzeptieren.

II. Die Möglichkeit zur Bereitstellung der Online-Widerrufsfunktion für Online-Händler

Frage: Muss neben dem bereitzustellenden Widerrufsformular dem Verbraucher auch stets die Möglichkeit eingeräumt werden, dieses online auszufüllen?

Nein. Diese Funktion ist optional und wird dem Online-Händler in §356 Abs. 1 BGB n.F. nach Belieben gewährt.

Frage: Darf die Ausfüll-Option einfach in das ohnehin gesetzlich bereitzuhaltende Widerrufsformular integriert werden?

Grundsätzlich nicht. Die Bereitstellung des Muster-Widerrufsformulars soll dem Verbraucher die Möglichkeit geben, dieses durch ein entsprechendes Drucken oder Kopieren zu verwenden und nach dessen Ausfüllen dem Händler in einer einem dauerhaften Datenträger nach Wahl (z.B. Email, Fax, Brief) zukommen zu lassen. Ist diese Funktion durch eine elektronische Dateneingabe gesperrt, müsste unterhalb des Muster-Formulars eine Schaltfläche (z.B. „Zum elektronischen Widerruf“) eingefügt

werden.

Etwas anderes gilt dann, wenn – was empfehlenswert ist – das Formular online auszufüllen ist und in einem weiteren Schritt (etwa per entsprechenden Button) entschieden werden kann, ob die Daten dem Händler direkt elektronisch übermittelt werden sollen oder ob das ausgefüllte Formular (etwa als PDF) zur späteren Verwendung zwischengespeichert werden soll.

Frage: Muss für die Online-Ausfüllung ebenfalls das Muster-Widerrufsformular verwendet werden?

Nein, wird der Widerruf durch Dateneingabe des Verbrauchers elektronisch übermittelt, kann von dem Musterformular abgewichen werden.

Allerdings sind dabei 2 Dinge zu beachten:

- Das alternativ verwendete Formular muss allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen und eindeutig sein
- Wird ein alternatives Formular verwendet, muss in jedem Fall auch das Muster-Widerrufsformular auf der Website bereitgestellt werden

Die IT-Recht-Kanzlei empfiehlt, bei Nutzung der elektronischen Widerrufsmöglichkeit grundsätzlich auch das gesetzliche Muster zu verwenden, um Abmahnungen vorzubeugen.

Frage: Wie verhält es sich, wenn grundsätzlich das Musterformular verwendet, aber ein Feld für die Mailadresse des Verbrauchers miteinbezogen wird?

Aus Sicht der IT-Recht-Kanzlei ist eine Erweiterung des Formulars um die Mailadresse des Verbrauchers unproblematisch. Immerhin ermöglicht eine entsprechende Angabe den schnelleren Zugang der Widerrufsbestätigung und erleichtert beiden Parteien die Rückabwicklung des Vertrages.

Trotzdem sollte das Muster-Formular für einen etwaigen schriftlichen Widerruf weiterhin ebenfalls auf der Website einsehbar sein.

III. Spezifische Pflichten bei der Bereitstellung der Online-Widerrufsfunktion

Frage: Welche gesetzlichen Anforderungen sind im Rahmen der Online-Widerrufsfunktion zu beachten?

Grundsätzlich sind diesbezüglich 2 Besonderheiten zu beachten und einzuhalten:

1. Macht der Verbraucher von der Möglichkeit des Online-Widerrufs Gebrauch, muss der Händler diesem unverzüglich den Zugang des Widerrufs auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen, §356 Abs. 1 BGB n.F. (Eingangsbestätigung)

- „unverzüglich“ meint hier „ohne schuldhaftes Zögern“; das Erfordernis wird gewahrt, wenn die Bestätigung innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Widerrufs erfolgt
- ein dauerhafter Datenträger ist in §126b BGB n.F. definiert. Insbesondere Emails und Papier sind dauerhafte Medien.

Die IT-Recht-Kanzlei empfiehlt eine automatische Bestätigungsmail nach Eingang des Online-Widerrufs.

2. Nutzt der Händler die Option der elektronischen Widerrufsübermittlung, muss er dies dem Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung durch Einfügen eines entsprechenden Passus anzeigen.

Dieser ist gesetzlich definiert und lautet wie folgt:

“

"Sie können das Muster Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln."

”

Tipp: Überlassen Sie die Erstellung von Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei und machen auch Sie Ihre Präsenz jetzt fit für die EU-Verbraucherrechterichtlinie. Sie erhalten unsere professionellen Rechtstexte schon ab 9,99 Euro / Monat: https://www.it-recht-kanzlei.de/Service/rechtstexte_fuer_onlineshops.php

Frage: Muss ein Musterwiderrufsformular auch dann online zur Verfügung stehen, wenn zur elektronischen Datenübermittlung ein anderes deutliches Formular verwendet wird.

Ja. Weicht das Formular zur Dateneingabe und anschließender Übermittlung durch den Verbraucher vom gesetzlichen Muster ab, muss dieses Muster trotzdem auf der Website abrufbar sein.

Immerhin soll der Verbraucher nicht auf den Online-Widerruf beschränkt werden, sondern hat das Recht, durch Verwendung des Musters den Widerruf auf anderem Wege (Mail, Brief etc.) zu erklären.

Frage: Muss der Online-Händler auch auf dem Online-Formular Pflichtangaben vorausfüllen?

Ja. Was für das Muster gilt, gilt auch hier. Name, Anschrift und gegebenenfalls Faxnummer und Mailadresse sind auch im Formular anzugeben, das der Verbraucher online ausfüllen und übermitteln kann.

IV. Vorteile der Bereitstellung der Online-Widerrufsfunktion

Frage: Welche Vorteile ergeben sich für Online-Händler aus dem Anbieten des Online-Widerrufs?

Stellt der Online-Händler die Möglichkeit der Online-Formularausfüllung und – Übermittlung bereit, wird er befähigt, das Widerrufsbegehren des Verbrauchers schneller und effizienter zu bearbeiten. So ist er in der Lage, die Zuordnung des Widerrufs zur jeweiligen Bestellung – bei unterstellter Verwendung eines entsprechenden Tools - durch automatisierte Prozesse vornehmen zu lassen oder zumindest eine übersichtliche Kategorisierung der verschiedenen Widerrufserklärungen zu erstellen. Im Vergleich zu einer eigenständigen Erfassung schriftlicher Widerrufe erspart dies Arbeitsaufwand und gewährleistet gleichzeitig, dass die vertragliche Rückabwicklung binnen kurzem realisiert werden kann.

Gleichzeitig beugt die Online-Ausfüllung des Verbrauchers dem potenziellen Umstand vor, dass jener durch den Rückgriff auf ein eigens erstelltes Widerrufsschreiben unvollständige Angaben macht und durch eine so erforderliche Korrespondenz den Aufwand des Händlers intensiviert.

Frage: Wie nützt die Online-Ausfüllung dem Verbraucher?

Zum einen hat die Möglichkeit der schnelleren Bearbeitung des Widerrufs durch den Händler auch für den Verbraucher eine positive Auswirkung. Die vertragliche Rückabwicklung wird beschleunigt und bietet ihm so die Gelegenheit, das Geleistete schneller zurückzuerhalten.

Zum anderen erleichtert die Online-Ausfüllung dem Verbraucher im Zweifel den Beweis des fristgerechten Widerrufs. Nach der Übermittlung des Online-Formulars ist der Händler nämlich verpflichtet, den Eingang der Widerrufserklärung unverzüglich zu bestätigen, vgl. §356 Abs. 1 BGB n.F.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt