

von Rechtsanwalt **Dr. Daniel S. Huber**

Pflicht zur unverzüglichen Bestätigung des Eingangs des Widerrufs

Nach der Novelle des Widerrufsrechts müssen Online-Händler ab 13. Juni 2014 den Verbrauchern den Eingang ihrer Widerrufserklärung bestätigen. Allerdings gilt dies nur, wenn die Verbraucher den Widerruf via Webformular erklären, das ihnen die Händler zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt haben. Gibt es ein solches Webformular nicht, so besteht auch keine Pflicht der Händler zur Bestätigung des Eingangs eines Widerrufs. Die IT-Recht Kanzlei gibt einen Überblick über die Neuerungen rund um die Bestätigungspflicht.

I. Neue Pflicht zur Empfangsbestätigung

Bekanntermaßen ändert sich zum 13. Juni 2014 Einiges im Fernabsatzwiderrufsrecht. Händler müssen sich auf eine ganze Reihe neuer Regelungen einstellen. Eine Änderung ist auf den zweiten Blick gar nicht so aufwendig wie es auf den ersten Blick scheint: die Pflicht der Händler zur Bestätigung des Eingangs der Widerrufserklärung eines Verbrauchers bei Fernabsatzgeschäften nach § 356 Absatz 1 BGB neue Fassung.

Entgegen vieler Andeutungen und Mutmaßungen im Sumpf des Halbwissens im Netz besteht diese Bestätigungspflicht nur in einer Konstellation: nämlich beim Widerruf von Verbrauchern via Webformular.

II. Der Gesetzeswortlaut im Original

Nach § 356 Absatz 1 BGB neue Fassung gilt ab 13. Juni 2014:

“

"Der Unternehmer kann dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular nach Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche oder eine andere eindeutige Widerrufserklärung auf der Webseite des Unternehmers auszufüllen und zu übermitteln. Macht der Verbraucher von dieser Möglichkeit Gebrauch, muss der Unternehmer dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen."

”

III. Bestätigungspflicht nur bei Widerruf via Webformular

Die Pflicht des Unternehmers, „dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs unverzüglich (...) zu bestätigen“ besteht somit nur dann, wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit einräumt, den Widerruf elektronisch via Webformular auf der Website des Unternehmers zu erklären. Dabei spielt es keine Rolle, ob hierzu das neue, ab 13. Juni 2014 (zumindest zusätzlich) dem Verbraucher zur Verfügung zu stellende Muster-Widerrufsformular oder „eine andere eindeutige Widerrufserklärung“ verwendet wird. Die Verbraucherrechterichtlinie (Richtlinie 2011/83/EU vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher) spricht in Artikel 11 Absatz 3 auch von der Widerrufsmöglichkeit des Verbrauchers durch „eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form auf der Website des Unternehmers elektronisch auszufüllen und abzuschicken“.

Es geht somit um die Fälle, in denen der Verbraucher die Erklärung tatsächlich unmittelbar auf der Website (Webformular) des Unternehmers ausfüllen kann. Nicht gemeint sind daher die Konstellationen, in denen der Verbraucher die Erklärung per E-Mail aus seinem E-Mail Konto oder nach dem Download eines PDF-Formulars als E-Mail-Anhang, ausgefüllt via Fax oder gar per Briefpost dem Unternehmer zusendet.

Dies ergibt Sinn. Die Pflicht des Händlers zur Bestätigung des Eingangs eines Widerrufs via Webformular dient dazu, dem Verbraucher einen Empfangsnachweis an die Hand zu geben. Im Streitfall muss nämlich der Verbraucher nachweisen, dass seine Widerrufserklärung beim Händler tatsächlich eingegangen ist. Während der Verbraucher bei Absendung einer E-Mail aus seinem E-Mail-Konto (regelmäßig im „Gesendet“-Ordner), per Fax oder per Briefpost (z. B. als Einschreiben) selbst dafür sorgen kann, dass er einen Empfangsnachweis hat, würde er im Falle der Erklärung des Widerrufs via Webformular ohne Eingangsbestätigung des Händlers tatsächlich über keinerlei Nachweise verfügen.

IV. Wie schnell ist eigentlich unverzüglich?

Die gesetzliche Vorgabe aus § 356 Absatz 1 BGB neue Fassung ist, dass der Händler dem Verbraucher den Eingang des Widerrufs unverzüglich bestätigen muss. Was unverzüglich bedeutet, ist bereits in § 121 Absatz 1 BGB definiert. Demnach hat die Bestätigung „ohne schuldhaftes Zögern“ seitens des Händlers zu erfolgen. Abhängig vom Übertragungs- bzw. Versandweg der Bestätigung des Händlers sollte dies entweder unmittelbar (etwa per E-Mail) bzw. noch am selben Tag bzw. innerhalb der üblichen Postlaufzeiten (ein bis zwei Tage) erfolgen – es sei denn, der Händler hat etwa – ohne eigenes Verschulden – technische Probleme o.ä. zu beklagen.

V. Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger

Nach § 356 Absatz 1 BGB neue Fassung muss der Händler die Empfangsbestätigung „auf einem dauerhaften Datenträger“ liefern. Hintergrund hiervon ist wiederum, dass die Empfangsbestätigung Nachweischarakter haben soll und daher eine gewisse Dauerhaftigkeit besitzen muss. Als dauerhafte Datenträger in diesem Sinne kommen etwa Briefe, Faxe und – wohl nur theoretischer Natur – CD-Roms, USB-Sticks etc. in Betracht. Durchsetzen dürften sich aus Gründen der Praktikabilität wohl vor allem Bestätigungen per E-Mail. Eine solche Bestätigungsmail könnte der Händler automatisiert über sein Shopsystem versenden lassen, so dass der Verbraucher die Empfangsbestätigung tatsächlich auch unmittelbar nach Absendung des Widerrufs erhalten könnte.

Die Gültigkeit des Widerrufs müssen Händler vor Absendung der Empfangsbestätigung nicht prüfen. Denn durch die Bestätigung wird lediglich der Eingang des Widerrufs des Verbrauchers bestätigt – nicht dessen Gültigkeit bzw. Rechtmäßigkeit.

VI. Fazit

Nur solche Online-Händler, die Verbrauchern den Widerruf via Webformular – also zum unmittelbaren Ausfüllen und Absenden auf ihrer Website – ermöglichen, müssen den Verbrauchern ab 13. Juni 2014 den Eingang des Widerrufs unverzüglich bestätigen. Hierfür eignet sich am besten eine automatisierte Bestätigungsmail. Damit erklärt der Händler noch nicht, dass er den Widerruf des Verbrauchers als gültig und rechtmäßig akzeptiert, sondern bestätigt lediglich, dass die Widerrufserklärung bei ihm eingegangen ist.

Demgegenüber müssen solche Händler, die das künftig obligatorische (Muster-)Widerrufsformular nur in Papierform oder als Download (etwa als PDF-Datei) zur Verfügung stellen, den Eingang der Widerrufserklärung des Verbrauchers nicht bestätigen.

Bei Problemen, Rückfragen und weiteren Fragen zu diesem Thema hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne auch persönlich und im Einzelfall weiter.

Autor:

RA Dr. Daniel S. Huber

Rechtsanwalt