

von **Dr. Bea Brünen**

Online-Shop eröffnen: Was ist rechtlich zu beachten? - Teil 5: Widerrufsrecht

Im nun bereits fünften Teil der [Serie der IT-Recht Kanzlei zur Eröffnung eines Online-Shops](#) erläutern wir, welche Risiken eine fehlende oder unzureichende Widerrufsbelehrung birgt und wie Sie diese mit einer ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung vermeiden können.

A. ^{WIDERRUFSRECHT}Widerrufsrecht: Sinn und Zweck

Hat ein Kunde einen Artikel im Internet bestellt, steht ihm grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Das Widerrufsrecht im Fernabsatz soll die Nachteile gegenüber dem stationären Handel ausgleichen und dem Verbraucher ermöglichen, die von ihm bestellte Ware einer „Prüfung“ zu unterziehen, um dann zu entscheiden, ob er sie zurückgeben oder behalten möchte. Den Shop-Betreiber trifft dabei die Pflicht, den Verbraucher über das Widerrufsrecht ausführlich zu informieren. Dieser Pflicht kann er am besten durch eine rechtlich korrekt in den Online-Shop implementierte und ausreichende Widerrufsbelehrung nachkommen.

B. Widerrufsbelehrung und Haftung

Eine fehlende oder unzureichende Widerrufsbelehrung ist ein Klassiker im Land der Abmahner. Doch in welchen Fällen müssen Shop-Betreiber besonders wachsam sein? Wann drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen von Konkurrenten und/oder Verbraucherschutzverbänden?

I. Eine Widerrufsbelehrung fehlt völlig

Der „worst case“ ist natürlich, dass die Widerrufsbelehrung im Online-Shop gänzlich fehlt.

Wird ein Verbraucher nicht über das Bestehen seines gesetzlichen Widerrufsrechts informiert, kann dies dazu führen, dass dieser sein Widerrufsrecht nicht ausübt. Dies wiederum stellt einen unzulässigen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern dar, der nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) abgemahnt werden kann.

II. Unzureichende Widerrufsbelehrung

In den letzten Jahren gab es gerade im Bereich des Widerrufsrechts etliche Änderungen. Zuletzt hat den Gesetzgeber 2014 die Regelungswut ergriffen, als er mit dem „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“ zahlreiche neue Regelungen in das deutsche Widerrufsrecht eingeführt hat. Aufgrund der kontinuierlichen Änderungen des Widerrufsrechts kann es schon mal passieren, dass man eine Neuerung schlichtweg nicht mitbekommt und vergisst, seine Widerrufsbelehrung auf den neusten Stand zu bringen.

So muss bspw. seit dem 13.06.2014 die Telefonnummer zwingend in der Widerrufsbelehrung angegeben werden. Fehlt die Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung, ist diese unzureichend und kann abgemahnt werden (vgl. dazu OLG Hamm, Urteil vom 24.03.2015, 4 U 30/15).

Ebenfalls neu seit dem 13.06.2014 sind die vom Händler zu erteilenden Informationen zum Beginn der Widerrufsfrist. Nicht ausreichend ist es, in die Widerrufsbelehrung schlicht mehrere für den Fristbeginn relevante Varianten aus dem gesetzlichen Muster nebeneinander zu übernehmen. Der Verbraucher soll nicht selbst darüber „rätseln“ müssen, welche der Fristen denn nun auf ihn Anwendung findet. Auch in diesem Fall ist die Widerrufsbelehrung unzureichend und kann abgemahnt werden (vgl. dazu [LG Frankfurt a.M. Beschluss vom 21.05.2015, 2-06 O 203/15](#)).

Händler sollten daher auf Nummer sicher gehen und bereits mit Freischaltung des Online-Shops für eine rechtssichere Widerrufsbelehrung sorgen.

C. Wann benötigt ein Online-Shop eine Widerrufsbelehrung?

Gemäß § 312g Abs. 1 BGB steht Verbrauchern bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht nach § 355 BGB zu. Zu den Fernabsatzverträgen gehören nach § 312b Abs. 1 BGB Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, die

- zwischen einem Unternehmer und
- einem Verbraucher
- unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln

abgeschlossen werden.

„Fernkommunikationsmittel“ sind hierbei Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden können.

Zu den Fernkommunikationsmitteln zählen unter anderem

- E-Mail
- Telefon
- Briefe
- Kataloge
- Faxe.

Daraus folgt für Shop-Betreiber: Bestellen Verbraucher in einem Online-Shop einen Artikel, steht ihnen grundsätzlich das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß § 355 BGB zu. Shop-Betreiber, deren Warenangebot sich demnach (auch) an Verbraucher richtet, sprich, die im B2C-Bereich tätig sind, müssen daher in aller Regel eine Widerrufsbelehrung bereitstellen. Dabei ist es unerheblich, ob sie ihre Waren über den eigenen Webshop oder über eine Verkaufsplattform wie Amazon, eBay, Dawanda & Co vertreiben.

Das Gesetz sieht jedoch zahlreiche Ausnahmen von der Gewährung eines gesetzlichen Widerrufsrechts vor. Für Online-Händler relevant dürften vor allem folgende Regelungen sein:

- Nach § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB besteht das Widerrufsrecht, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Das gesetzliche Widerrufsrecht besteht ebenfalls nicht für Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde. So sind bspw. Lebensmittel oder Schnittblumen nicht vom gesetzlichen Widerrufsrecht erfasst.
- § 312g Abs. 2 Nr. 3 BGB verneint ein gesetzliches Widerrufsrecht für Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde. Erfasst werden bspw. Arzneimittel, die aus Sicherheitsgründen nicht mehr weiter verkauft werden können, benutzte Hygieneartikel oder Kosmetika.
- Das gesetzliche Widerrufsrecht besteht nach § 312g Abs. 2 Nr. 6 BGB nicht für Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde. Hintergrund dieser Regelung ist, dass der Verbraucher daran gehindert werden soll, den Inhalt des Datenträgers zu kopieren und anschließend das Widerrufsrecht auszuüben.

D. Wie sieht eine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung aus?

Seit dem 13.06.2014 gibt es eine neue Muster-Widerrufsbelehrung. Online-Händler sind zwar nicht verpflichtet ein solches Muster zu verwenden, aus Gründen der Praktikabilität und der Rechtssicherheit ist dies jedoch zu empfehlen. Eine entsprechende Muster-Widerrufsbelehrung findet sich in Anlage 1 zu Artikel 246a (1) Abs. 2 S. 2 EGBGB. Diese gilt nun einheitlich in sämtlichen EU-Mitgliedstaaten. Shop-Betreiber stellt die neue Muster-Widerrufsbelehrung vor eine große Herausforderung: Jeder Händler muss die Belehrung an zahlreichen Stellen auf den eigenen Shop individuell anpassen.

I. Angabe zur Widerrufsfrist

Eine besonders hohe Hürde müssen Shop-Betreiber bei der Belehrung über den Beginn der Widerrufsfrist nehmen.

a. Bestell- und Liefersituation ist maßgeblich für den Beginn der Widerrufsfrist

Das für Online-Händler amtliche Muster für die Widerrufsbelehrung sieht bei Fernabsatzverträgen über Waren unterschiedliche Belehrungsmöglichkeiten für den Fristbeginn vor, je nachdem, ob nur eine Ware oder mehrere Waren geliefert werden, ob die Ware in mehreren Teillieferungen geliefert wird oder ob es sich um eine einmalige oder um eine dauerhafte Warenlieferung handelt.

Daraus folgt für Shop-Betreiber: Die zu erteilende Widerrufsbelehrung muss wegen des unterschiedlichen Fristbeginns jeweils auf die einschlägige Bestellsituation zugeschnitten sein.

b. Probleme bei der Berechnung des Fristbeginns

Problematisch ist dabei der Fall, in dem der Verbraucher einheitlich mehrere Waren bestellt. Denn der Unternehmer müsste hier schon im Bestellzeitpunkt wissen, ob er diese Waren in einer Lieferung verschicken kann oder ob eine Teillieferung erforderlich werden wird, was er jedoch regelmäßig zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht wissen kann. Letzteres hängt zum einen davon ab, wie es um die Verfügbarkeit der Waren steht, und zum anderen davon, wie sich das „Sammeln“ mehrerer Waren auf die Versandlogistik auswirkt (z.B. Überschreitung von Höchstmaß bzw. -gewicht des Frachtführers, so dass mehrere Sendungen erforderlich werden).

c. Lösung des Problems

Teilweise wird daher empfohlen, in die Widerrufsbelehrung schlicht mehrere für den Fristbeginn relevante Varianten aus dem gesetzlichen Muster nebeneinander zu übernehmen. Diese Praxis widerspricht jedoch ganz klar dem gesetzgeberischen Gedanken, der darauf abzielt, immer nur eine Variante darzustellen.

Die andere Lösung besteht darin, nur eine Variante zu verwenden, und zwar diejenige, die vom Sinn her im Grunde auf alle denkbaren Konstellationen zutrifft: So wird für den Fristbeginn dann schlicht immer darauf abgestellt, wann die „letzte Ware“ in Besitz genommen wurde.

Die Entscheidung über den „richtigen“ Lösungsweg hat das LG Frankfurt a.M. getroffen (Beschluss vom 21.05.2015, Az.: 2-06 O 203/15). Die Richter hatten in dem Beschluss über eine Widerrufsbelehrung zu entscheiden, die dem oben geschilderten, ersten Lösungsweg mit der Darstellung mehrerer Varianten folgt. Sie stellten fest, dass eine derartige Widerrufsbelehrung, die für den Verbraucher den Eindruck erweckt, mehrere Alternativen könnten gleichzeitig eingreifen, unzulässig ist.

Shop-Betreiber stehen nun also vor der Qual der Wahl: Sie haben einerseits die Möglichkeit, mit einer „dynamischen“ Widerrufsbelehrung zu arbeiten. Eine solche dynamische Widerrufsbelehrung generiert

den Textbaustein zum Widerrufsbeginn individuell anhand der jeweiligen „Warenkorbsituation“ in Echtzeit und bringt ausschließlich diese dem Verbraucher zur Anzeige. Solche lassen sich jedoch häufig nur mit viel (Zeit- und Kosten-)Aufwand implementieren.

Shop-Betreiber sollten daher möglichst – und dies ist die zweite Möglichkeit, die ihnen nach dem Gesetz zusteht – mit einer statischen Widerrufsbelehrung arbeiten. Dabei sollte die Variante gewählt werden, die praktisch die meisten relevanten Fallgestaltungen bei der Bestellung abdeckt, sprich auf den Erhalt der letzten Ware abstellt. Allerdings ist auch diese Variante unpassend, wenn es sich um einen Vertrag über eine dauerhafte Lieferung von Waren („Abonnementvertrag“) handelt. Gerade in Fällen, in denen Online-Händler sowohl Einmallieferungen als auch dauerhafte Lieferungen anbieten, lässt sich praktisch nur mit einer Widerrufsbelehrung arbeiten, die für beide Fälle jeweils eine gesonderte Belehrung über den Beginn der Widerrufsfrist vorsieht.

II. Weitere Pflichtangaben

Des Weiteren müssen Shop-Betreiber in der Muster-Widerrufsbelehrung ihren Namen, ihre Anschrift und „soweit verfügbar“ auch Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse angeben. Künftige Online-Händler, die über die genannten Kommunikationsmittel kommunizieren, sollten diese unbedingt auch in der Widerrufsbelehrung angeben. Wie bereits dargestellt ist die fehlende Angabe einer Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung ein abmahnfähiger Wettbewerbsverstoß.

III. Rücksendekosten

Grundsätzlich haben Online-Händler die Möglichkeit, dem Verbraucher die Rücksendekosten aufzuerlegen. Problematisch ist das Abwälzen der Rücksendekosten auf den Verbraucher jedoch bei nicht paketversandfähiger Speditionsware. In einem solchen Fall müssen die Kosten der Rücksendung der Ware vom Unternehmer geschätzt und in der Widerrufsbelehrung angegeben werden.

Eine entsprechende Widerrufsbelehrung müsste sich daher in ausgefeilter Form mit der Art der bestellten Ware beschäftigen. Inwieweit die entsprechenden Informationsalternativen in eine Belehrung mit aufgenommen werden können, halten wir zum jetzigen Zeitpunkt noch für vollkommen ungeklärt.

IV. Zusätzlich zur Widerrufsbelehrung: Widerrufsformular

Zusätzlich zur Widerrufsbelehrung müssen Shop-Betreiber für den Verbraucher ein Widerrufsformular bereitstellen. Dieses soll dem Verbraucher die Möglichkeit geben, seinen Widerruf möglichst einfach mit Hilfe des bereitgestellten Formulars zu erklären. Auch beim Widerrufsformular steckt jedoch der Teufel im Detail: Shop-Betreiber müssen einiges beachten, damit das Widerrufsformular rechtssicher in den Online-Shop implementiert wird. Wir haben in unseren FAQ zu dem Widerrufsformular [alle notwendigen Informationen zusammengestellt](#).

E. Einbindung der Widerrufsbelehrung in den Online-Shop

Genauso wichtig wie der korrekte Inhalt der Widerrufsbelehrung ist die rechtssichere Einbindung der Widerrufsbelehrung in das Shop-System. Doch wann und wo muss der Shop-Betreiber den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehren?

Eine Antwort auf diese Frage gibt Art. 246a, § 4 Abs. 1 EGBGB n.F. Danach sind die Informationen über das Widerrufsrecht „vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers in klarer und verständlicher Form zu erteilen“. Zudem stellt das Gesetz in Art. 246a, § 4 Abs. 3 Satz 1 EGBGB n.F. die Anforderung auf, dass die Informationen zum Widerrufsrecht in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise zur Verfügung zu stellen sind, z.B. durch Hinterlegung auf einer eindeutig bezeichneten (und verlinkten) Informationsseite.

Aus § 312d Abs. 1 Satz 1, 2 n.F., § 312f Abs. 2 n.F. i.V.m. Art. 246a EGBGB n.F. ergibt sich zudem die nachvertragliche Pflicht zur Überlassung der Informationspflichten (inkl. der Widerrufsbelehrung) auf einem dauerhaften Datenträger, mithin als Email-Text, PDF-Dokument oder in Papierform.

Das Widerrufsformular sollte sich ebenfalls auf der Onlineshop-Seite, bestenfalls in unmittelbarer räumlicher Nähe zur Widerrufsbelehrung befinden.

F. Fazit

Abmahnungen wegen fehlender oder unzureichender Widerrufsbelehrungen sind hierzulande ein Dauerbrenner. Shop-Betreiber sollten daher auf Nummer sicher gehen und sich rechtzeitig mit dem Thema Widerrufsbelehrung auseinandersetzen.

Weiterführende Informationen zur Widerrufsbelehrung 2014 finden Sie [hier](#).

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)