

# Neues Verbraucherrecht: Ist Ihr Shop gut vorbereitet?

In genau einer Woche treten die Neuregelungen im Zuge der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Auf Händler kommen damit große Umstellungen zu. Die Informationen im Shop sind zu überarbeiten, eine neue Widerrufsbelehrung inkl. Muster-Widerrufsformular ist zu verwenden und auch bei der Rückabwicklung gelten neue Regeln.

## Sind Sie gut vorbereitet?

Am Freitag, den 13. Juni 2014 ist es soweit: Die EU-Verbraucherrechterichtlinie wird in deutsches Recht umgesetzt – eine riesige Umstellung für jeden Online-Händler.

Die wichtigsten Änderungen haben wir für Sie in einer Artikelreihe zusammengefasst. Hier noch einmal ein Überblick:

## Wichtige Änderungen im Überblick

Dem Verbraucher muss mindestens ein zumutbares unentgeltliches Zahlungsmittel zur Verfügung gestellt werden und erhobene Zuschläge auf die Wahl einer bestimmten Zahlungsart dürfen nicht höher sein als die Kosten, die dem Unternehmer durch die Nutzung dieser Zahlungsart entstehen. In Zukunft gibt es eine einheitliche 14tägige Widerrufsfrist in Europa.

Die sog. „Muster-Widerrufsbelehrung“ ist für alle EU-Staaten gleich. Das „unendliche“ Widerrufsrecht entfällt. Stattdessen wird die Verlängerung auf 12 Monate und 14 Tage nach dem Vorliegen der Voraussetzungen für den Fristbeginn limitiert.

Der Widerruf muss vom Verbraucher ausdrücklich erklärt werden, die kommentarlose Rücksendung der Ware reicht nicht mehr aus.

Das bisherige Rückgaberecht (§ 356 BGB) entfällt.

Der Verbraucher kann in Zukunft zur Erklärung seines Widerrufs das sog. „Muster-Widerrufsformular“ verwenden. Der Unternehmer ist verpflichtet, dem Verbraucher dieses Formular zur Verfügung zu stellen.

Zukünftig gilt für beide Seiten eine Frist von 14 Tagen für die Rückgewähr der empfangenen Leistungen (Ware gegen Geld).

Der Unternehmer hat künftig ausdrücklich solange ein Zurückbehaltungsrecht, bis er entweder die Ware zurückerhält oder ein Nachweis über deren Rücksendung eingeht.

Zukünftig trägt der Unternehmer (wie bislang schon) im Falle eines Widerrufs die Kosten der Hinsendung; hiervon explizit ausgenommen sind allerdings zusätzliche Kosten wie z.B. Expresszuschläge.

Die Rücksendekosten werden in Zukunft im Falle eines Widerrufs grundsätzlich vom Verbraucher getragen, vorausgesetzt der Unternehmer hat den Verbraucher über die Kostentragung ordnungsgemäß unterrichtet. Dem Unternehmer steht es jedoch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu tragen.

Bei nicht paketversandfähiger (Speditions-) Ware ist die Höhe der Rücksendekosten in der Widerrufsbelehrung konkret zu nennen.

Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind erweitert und modifiziert worden (neu z.B. entsiegelte Hygieneprodukte, alkoholische Getränke).

Kosten für Kundenhotlines, die für Anfragen zu geschlossenen Verträgen eingerichtet werden, dürfen nicht mehr über die Grundtarife hinausgehen.

Ab dem 13.06.2014 dürfen vorangekreuzte Tickboxen für Zusatzleistungen (z.B. Garantieverlängerungen) nicht mehr eingesetzt werden.

## Neues Recht ab 13. Juni 2014

Das neue Recht gilt für alle Verträge, die ab dem 13. Juni geschlossen werden. Auf Verträge, die vorher geschlossen werden, findet noch das alte Recht Anwendung, auch wenn der Verbraucher erst nach dem 13. Juni die Ware erhält oder seinen Widerruf erklärt.

# Unterstützung bei der Umsetzung

Bei der Umsetzung der neuen Vorschriften, Informationspflichten und beim neuen Widerrufsrecht können wir Sie mit zahlreichen Informationsmaterialien unterstützen.

Wir haben hierzu Checklisten, kostenlose Whitepaper und eine Artikelserie hier im Shopbetreiber-Blog erstellt.

Außerdem können Sie das Handbuch für Online-Händler als PDF-Datei (für 39 Euro inkl. MwSt.) bestellen. Darin erklären wir Ihnen auf ca. 150 Seiten das Recht für Online-Händler praxisnah und mit zahlreichen Beispielen.

Des Weiteren haben wir eine 12-teilige Podcastserie verfasst, in denen wir Ihnen die Änderungen ab 13. Juni im Gespräch erläutern. Auch hier haben wir natürlich ein besonderes Augenmerk auf die Praxisrelevanz der Themen gelegt und erklären die Rechtslage anhand zahlreicher Beispiele.

Viele Händler waren auch vor Ort bei Veranstaltungen von ihrer örtlichen IHK oder beim DHL eCommerce College.

Nutzen Sie das von uns geschnürte Rund-um-Paket zur Umsetzung der neuen Rechtslage in Ihrem Shop. Sie stehen nicht alleine da, Trusted Shops unterstützt Sie wie gewohnt.