

Ab heute gilt das neue Verbraucherrecht

Heute, am Freitag, den 13. Juni 2014, ist das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft getreten. Alle Shopbetreiber sollten ihre Online-Shops an das neue Recht angepasst haben. Ist Ihr Shop auch schon umgestellt? Wenn nicht, sollten Sie sich beeilen, um Abmahnungen zu vermeiden.

Lesen Sie noch einmal alle Änderungen im Überblick.

Seit heute gilt das neue Verbraucherrecht in Deutschland. Händler hatten in den letzten Tagen alle Hände voll zu tun. Aber haben Sie alles bedacht? Ist Ihr Shop fit für die neue Rechtslage? Sind alle neuen Informationen im Shop? Sind Sie gut vorbereitet, wenn der Verbraucher einen Vertrag widerruft, der ab heute (13. Juni) geschlossen wird?

Hier noch einmal alle Änderungen im Überblick:

Die Widerrufsfrist

EU-weit gilt ab heute eine einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen. Bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistung oder die Lieferung von digitalen Inhalten auf nicht-körperlichen Datenträgern beginnt diese mit Vertragsschluss. Bei Warenlieferungen aber erst, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat, wobei es hier noch Detail-Regelungen gibt.

Das Positive in Deutschland: Es gibt keine unendliche Widerrufsfrist mehr. Vielmehr verlängert sich die Widerrufsfrist um ein Jahr, wenn der Verbraucher nicht korrekt über sein Widerrufsrecht belehrt wurde.

Alle Einzelheiten zur neuen Widerrufsfrist können Sie noch einmal in unserem Beitrag aus der Artikelreihe zur Umsetzung der VRRRL nachlesen:

Neues Verbraucherrecht: Die Widerrufsfrist

Auch in unserem Video-Seminar erklären wir diese Änderungen noch einmal en detail:

Video-Seminar-Beitrag zur neuen Widerrufsrecht

Die Ausübung des Widerrufsrechts

Zahlreiche Änderungen gibt es ab heute auch für den Verbraucher. Insbesondere die Ausübung des Widerrufsrechtes wird neu geregelt. Diese Neuerungen sind aber nicht nur für den Verbraucher wichtig, sondern auch für alle Online-Händler, damit Sie wissen, was in Zukunft als Widerruf zählt und was nicht.

Weiterhin nicht erforderlich ist, dass der Verbraucher seinen Widerruf begründet. Entsprechende Presseberichte waren schlicht falsch und schlecht recherchiert.

Der Verbraucher erhält z.B. ein Muster-Widerrufsformular, welches er benutzen kann, aber nicht muss. Die kommentarlose Rücksendung der Ware zählt ab jetzt nicht mehr als Ausübung des Widerrufsrechtes, weil der Verbraucher den Widerruf ausdrücklich erklären muss.

Auch hierfür haben wir noch einmal einen Detail-Beitrag geschrieben:

Neues Verbraucherrecht: Widerruf bedarf weiterhin keiner Begründung

In unserem Video-Seminar haben wir auch dazu einen eigenen Teil erstellt:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Ausübung Widerrufsrecht

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Von besonderer Bedeutung sind die neuen und geänderten Ausnahmen vom Widerrufsrecht. So wird die Ausnahme "Waren, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zur Rücksendung geeignet sind" abgeschafft. Dafür gibt es eine neue Ausnahme für versiegelte Waren, die aus Hygienegründen nicht zur Rücksendung geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, eingeführt.

Außerdem existiert ab jetzt eine gesetzliche Definition für "Kundenspezifikationen".

Welche Änderungen das nach sich zieht, erklären wir ebenfalls ausführlich hier bei uns im Blog:

Neues Verbraucherrecht: Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Anhand von zahlreichen Beispielen erklären wir die neuen Ausnahmen auch in unserem Video-Seminar:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Ausnahmen Widerrufsrecht

Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf

Erfreulich für den Händler sind auch die neuen Vorschriften in Bezug auf die Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf. Die Hinsendekosten sind weiterhin zu erstatten, allerdings mit Einschränkungen der Höhe nach.

Die Rücksendekosten trägt in Zukunft der Verbraucher, sofern er hierüber informiert wurde. Die unsägliche 40-Euro-Klausel ist seit heute endlich Geschichte.

Bestellt der Verbraucher allerdings Ware, die nur per Spedition zurückgesendet werden kann, wird die Rechtslage ungleich schwerer. Denn in diesem Fall ist die exakte Höhe der Rücksendekosten bereits vor Abgabe der Bestellung zu nennen.

Alle Einzelheiten dazu finden Sie hier:

Neues Verbraucherrecht: Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf

Auch zu diesem Thema haben wir ein eigenes Video-Seminar erstellt, in dem wir auf viele Detail-Fragen eingehen. Dabei erklären wir auch ausführlich die Belehrungspflichten in Bezug auf die Rücksendekosten:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Rückabwicklung

Erlöschen des Widerrufsrechtes

Bieten Sie in Ihrem Shop Dienstleistungen an? Dann kann auch zukünftig das Widerrufsrecht vor Ablauf der 14 Tage erlöschen. Allerdings gibt es auch hier Neuerungen, die Händler beachten müssen.

Zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen haben wir ein kostenloses Whitepaper erstellt, in dem wir die neue Rechtslage genauer erklären. Darin finden Sie auch Muster-Widerrufsbelehrungen für diese Fälle.

Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen (inkl. Whitepaper mit Mustern)

Digitale Inhalte

Seit heute gibt es im Online-Handel auch eine neue Produktkategorie. Bisher unterschied man lediglich zwischen Waren und Dienstleistungen. Ab heute gibt es auch noch "digitale Inhalte". Das sind Daten, die digital hergestellt und bereitgestellt werden. Werden diese nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert, gelten eigene Widerrufsvorschriften.

Dazu zählen insbesondere Downloads, eBooks, Streaming oder Texte, die per Mail an den Verbraucher geschickt werden.

Für diese neuen Regelungen haben wir ebenfalls ein kostenloses Whitepaper mit Mustern erstellt:

Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten

Neue Widerrufsbelehrung für alle Shops

Ab heute müssen Sie in Ihrem Shop eine neue Widerrufsbelehrung verwenden. Der Gesetzgeber hat hierfür wieder ein Muster zur Verfügung gestellt.

Das korrekte Ausfüllen des Musters ist allerdings leider fast unmöglich. Selbstverständlich wollen wir Sie auch dabei unterstützen und stellen auch dafür ein kostenloses Whitepaper zur Verfügung, in dem wir die Schwierigkeiten mit dem Muster erklären und auch einen möglichen Ausweg aufzeigen:

Whitepaper: Neue Widerrufsbelehrung 2014 für Online-Shops

Zur neuen Muster-Widerrufsbelehrung haben wir auch ein Video-Seminar erstellt:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Muster Widerrufsbelehrung

Liefertermin

Neuerungen gibt es aber nicht nur beim Widerrufsrecht. Auch die Informationspflichten, die Online-Händler erfüllen müssen, werden neu geregelt.

So heißt es ab heute im Gesetz, dass Sie einen Termin nennen müssen, bis zu dem Sie die Ware liefern. Aber bedeutet das Wort Termin wirklich, dass Sie ein konkretes Datum nennen müssen?

Warum das nicht der Fall ist, erfahren Sie hier in unserem Detail-Beitrag:

Muss man künftig einen Liefertermin angeben?

Wenn Sie sich die Erklärung lieber anhören möchten, haben wir auch dazu einen Beitrag in unserem Video-Seminar erstellt:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Versandkosten Lieferdatum

Neue Informationspflichten

Neu ist auch die Pflicht, dass Online-Händler jetzt eine Telefonnummer angeben müssen.

Telefonnummer wird Pflichtinformation

Nicht vergessen werden darf auch die Informationspflicht über das Bestehen der gesetzlichen Mängelhaftungsansprüche, als der Gewährleistungsrechte. Hierbei ist allerdings besondere Vorsicht angesagt, da man sich sonst schnell im Bereich einer abmahnbaren Werbung mit Selbstverständlichkeiten befindet.

Information zu Gewährleistungsrechten

Weiterhin gilt natürlich: Gewährleistung ist nicht dasselbe wie eine Garantie. Aber auch für Garantien gelten neue Pflichten. In Zukunft ist gegebenenfalls auf deren Bestehen und die Bedingungen hinzuweisen. Dies stellt Händler, die viele Produkte, bei denen jeweils unterschiedliche Garantien gelten, vor enorme Herausforderungen.

Werbung mit Garantien

Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten

Neu für alle Online-Händler ist die Pflicht, spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich darüber zu informieren, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsarten bestehen.

Mehrere Fragen kann man sich zu dieser neuen Pflicht stellen:

Reicht wirklich die Information, **ob** Lieferbeschränkungen bestehen oder sollten diese vielmehr aufgezählt werden?

Was bedeutet "spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs"?

Welche Zahlungsarten sind bei dieser Information mit aufzunehmen?

Diese Fragen erläutern wir Ihnen hier:

Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten

In unserem Video-Seminar fassen wir alle neuen Informationspflichten noch einmal im Gespräch zusammen:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Neue Infopflichten

Zahlartgebühren

Gleich zwei Einschränkungen erhält ab heute die Zulässigkeit von Zahlartkosten, also Gebühren, die der Händler dafür erhebt, dass der Verbraucher eine bestimmte Zahlungsart wählt.

Zum einen sind diese nur noch zulässig, wenn mindestens eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsart angeboten wird. Des Weiteren ist die zulässige Höhe einer solchen zusätzlichen Gebühr auf die Kosten beschränkt, die dem Händler durch die Nutzung dieser Zahlungsart entstehen.

Kosten der Zahlungsart

Zu diesem Thema und auch zur (Un-)Zulässigkeit von kostenpflichten Kundenhotlines haben wir ebenfalls ein Video-Seminar erstellt:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Kundenhotlines Zahlungskosten

Wann und wie sind Informationen erfüllen?

Wichtig ist natürlich auch die Frage, wann wie ab heute Informationen im Online-Shop zu erfüllen sind. Hierbei gilt weiterhin der Grundsatz der Zweistufigkeit. Zum einen müssen alle Information im Online-Shop bereitgehalten werden und zum anderen innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens bei Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

Was dies für Händler bedeutet, haben wir ebenfalls in einem Detail-Beitrag erläutert:

Form und Zeitpunkt der Informationserteilung

Und auch hierfür haben wir ein eigenes Video-Seminar erstellt:

Video-Seminar zur VRRL 2014: Formale Kriterien

Fazit

Wir hoffen natürlich, dass Sie jetzt schon alle neuen Anforderungen in Ihrem Shop umgesetzt haben. Sollten Sie noch nicht die neuen Informationspflichten in Ihrem Shop erfüllen oder die neue Widerrufsbelehrung verwenden, dann sollten Sie schnell tätig werden.

Belehren Sie den Verbraucher weiterhin mit der "alten" Widerrufsbelehrung, führt dies zum einen dazu, dass dem Verbraucher ein Widerrufsrecht mit einer Frist von einem Jahr und vierzehn Tagen ab Warenlieferung zusteht. Außerdem kann dies abgemahnt werden, da die "alte" Widerrufsbelehrung die neue Rechtslage nicht korrekt wiedergibt.

Kontrollieren Sie Ihren Shop also noch einmal, ob Sie alle Anforderungen erfüllt haben.

Weitere Whitepaper, z.B. zu den neuen Informationspflichten aber auch zu den neuen Regeln zur Abwicklung eines Widerrufs finden Sie auch hier:

Verbraucherrechterichtlinie: Kostenlose Checklisten und alle Informationen

Das gesamte Team der Trusted Shops GmbH wünscht Ihnen auch unter Geltung des neuen Rechts

weiterhin viel Erfolg im e-Commerce! (mr)