Neues Verbraucherrecht: Der Anspruch auf Wertersatz

Am Freitag, den 13. Juni 2014 trat das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Der Shop sollte also schon umgestellt sein. Jetzt bleibt noch die Frage, wie mit einem Widerruf einer Bestellung, die nach dem 13. Juni eingeht, umzugehen ist. Interessant ist dabei insbesondere die Frage, wann dem Händler ein Anspruch auf Wertersatz zusteht.

Lesen Sie, wann Sie Wertersatz vom Verbraucher verlangen können.

Seit 13. Juni gelten neue Pflichten für Online-Händler, unter anderem muss seit dem eine neue Widerrufsbelehrung verwendet werden. Erste Abmahnungen wurden (erwartungsgemäß) schon am 13. Juni verschickt.

Aber auch die Regeln zum Umgang mit einem Widerruf haben sich geändert. Auch hierfür haben wir ein eigenes Whitepaper erstellt, welches für Sie zum kostenlosen Download bereitsteht.

Prüfung der Ware durch den Kunden

Der Kunde darf auch bei Bestellungen, die er ab dem 13. Juni 2014 getätigt hat, die Ware einer Prüfung unterziehen.

Wertersatz für einen Wertverlust der Ware muss der Verbraucher gemäß § 357 Abs. 7 BGB nur leisten, wenn

> *"der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war."*

Für die bloße Nutzung der Ware, durch die diese keinen Wertverlust erleidet, muss der Verbraucher keinen Wertersatz leisten.

Wasserbetten-Urteil des BGH

Die schon zum Wertersatz nach altem Recht ergangene Rechtsprechung kann weiterhin als Anhaltspunkt verwendet werden.

Insbesondere das Wasserbetten-Urteil, in dem sich der BGH grundlegend mit dem Wertersatzanspruch des Händlers befasst hat, bleibt weiterhin richtungsweisend.

Wird die Ware bereits durch die Prüfung der Eigenschaften wertlos, muss der Verbraucher hierfür keinen Wertersatz leisten. Dieses Risiko trägt der Händler.

Kein Vergleich mit dem Ladengeschäft mehr

Erfreulich ist, dass der Vergleich mit dem Ladengeschäft aus der Muster-Widerrufsbelehrung zum 13. Juni entfernt wurde.

Bisher hieß es in der Belehrung:

> *"Unter „Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise" versteht man das Testen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist."*

Dieser Vergleich war schon immer unpassend. Zum einen findet sich diese Einschränkung nicht im Gesetz, sondern nur im Muster.

Zum anderen ist völlig unklar, welche Art von Ladengeschäft gemeint.

Beispiel: Digitalkamera. In den großen Elektronikmärkten kann der Verbraucher mit den dort ausgestellten Kameras hunderte Fotos machen. Dagegen darf er dies im exklusiven Fachgeschäft wohl eher nicht.

Welches dieser beiden Ladengeschäfte soll aber zum Vergleich herangezogen werden? In Zukunft gibt es diesen Vergleich also nicht mehr. Es kommt nur auf die Prüfung der Eigenschaften, der Funktionsweise und der Beschaffenheit der Ware an.

Unternehmer trägt Beweislast

Dass der Kunde die Ware in einer Art und Weise genutzt hat, die über das Prüfen der Eigenschaften, der Beschaffenheit und der Funktionsweise hinausgeht, muss der Händler beweisen.

Ebenso muss er beweisen, dass dadurch ein Wertverlust entstand. Auch die exakte Höhe des Wertverlustes (und damit die Höhe des Wertersatzanspruchs) muss der Händler nachweisen. Eine bloße Behauptung reicht hier nicht aus, sondern es müssen konkrete Belege dafür vorgelegt werden.

Keine Pauschalen

Die Höhe des möglichen Anspruchs auf Wertersatz ist für jeden Artikel separat zu bestimmen. Man kann keine pauschalen Aussagen dazu treffen, welchen Betrag der Verbraucher als Wertersatz leisten muss.

Belehrung über das Widerrufsrecht

Damit Händler den Anspruch auf Wertersatz geltend machen können, muss der Verbraucher korrekt über sein Widerrufsrecht belehrt worden sein. Hierzu gehören die Informationen über

die Bedingungen,
die Fristen und
das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts sowie
das Muster-Widerrufsformular.
Unterlässt der Händler diese Belehrung über das Widerrufsrecht, steht ihm kein Anspruch auf Wertersatz zu. Außerdem verlängert sich dann die Widerrufsfrist.

Wertersatz beim Widerruf von Dienstleistungen

Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, so muss er nur dann Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung zahlen, wenn er vom Unternehmer **ausdrücklich verlangt hat**, dass dieser mit der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.

Außerdem muss der Händler den Verbraucher über

die Bedingungen,
die Fristen und
das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts,
das Muster-Widerrufsformular und
über diesen Wertersatzanspruch
informieren, damit er den Anspruch geltend machen kann. Fehlt diese Information, hat der

Unternehmer also keinen Anspruch auf Wertersatz.

Detail-Informationen über die korrekte Information erhalten Sie in unserem kostenlosen Whitepaper "Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen (inkl. Whitepaper mit Mustern)".

Wertersatz bei digitalen Inhalten

Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, so schuldet er gemäß § 357 Abs. 9 BGB niemals Wertersatz.

Daher ist es für Händler, die digitale Inhalte nicht auf körperlichen Datenträgern liefern, enorm wichtig, das Widerrufsrecht vor Ablauf der Frist zum Erlöschen zu bringen. Wie Sie dies machen, erfahren Sie in unserem kostenlosen Whitepaper "Widerrufsrecht für digitale Inhalte".

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Ausnahmen vom Widerrufsrecht'" image_path="" image_text="Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind sehr abstrakt im Gesetz formuliert. Die Rechtsprechung hat sich aber bereits mit mehreren Fällen beschäftigt, die wir übersichtlich für Sie zusammengestellt haben, damit Sie sicher mit Retouren umgehen können." copy_text="" portal_id="603347" form_id="154f09d0-9036-4000-96e1-5db59cfd91da" css=""]

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com

Artikelreihe zur Verbraucherrechterichtlinie

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht
Die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Europa
Die Ausübung des Widerrufsrecht – Weiterhin keine Begründung nötig
Muss man künftig einen Liefertermin angeben?
Form und Zeitpunkt der Informationserteilung
Telefonnummer wird Pflichtinformation
Information zu Gewährleistungsrechten
Ausnahmen vom Widerrufsrecht
Werbung mit Garantien
Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf
Whitepaper: Neue Widerrufsbelehrung 2014 für Online-Shops
Kosten der Zahlungsart
Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten
Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten
Gratis Whitepaper zur VRRL
Die Widerrufsfrist