

Autor: Rechtsanwalt Markus Degen, anwaltsKontor Schriefers Rechtsanwälte

Neue Regeln im Online-Handel gebieten umfassende Anpassung

Zum Stichtag des 13.06.2014 sind in Umsetzung der europäischen **Verbraucherrechte-richtlinie** in nationales Recht neue Regelungen im rechtsgeschäftlichen Umgang mit Verbrauchern in Kraft getreten. Hiervon sind sämtliche Geschäfte im elektronischen Rechtsverkehr, wie Vertragsschlüsse über das Internet und insbesondere der **Online-Handel** betroffen.

Online-Warenhandel

Günstig für den Anbieter ist, dass ein Kunde seinen Widerruf nunmehr ausdrücklich zu erklären hat und die bestellten Waren nicht mehr kommentarlos zurückschicken kann. Ferner sind von dem Kunden im Regelfall die Kosten der Rücksendung auch oberhalb der vorherigen 40 Euro-Grenze zu tragen und dem Händler wird ein Zurückbehaltungsrecht am zuvor gezahlten Kaufpreis eingeräumt, solange der Kunde die Rücksendung nicht nachgewiesen hat.

Die Kehrseite ist, dass der Kunde für seinen Widerruf an keinerlei Form mehr gebunden ist. Dies auch, obwohl der Anbieter nunmehr verpflichtet ist, dem Kunden ein Widerrufsformular an die Hand zu geben. Daneben ist der Anbieter zur Angabe weiterer Informationen verpflichtet, die dem Kunden vor und nach Vertragsschluss eine Kenntnisnahme gem. den gesetzlichen Vorgaben ermöglichen müssen. Bestehende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), das Impressum und der Bestellvorgang als solcher sind zur (Wieder-) Herstellung der Rechtskonformität an die neuen Maßgaben anzupassen.

Einzelne Änderungen für den Online-Handel (Auszug)¹

Ausgangslage sind per Fernkommunikationsmittel geschlossene entgeltliche Verträge über Waren (Online-Shops) zwischen Unternehmen als Anbieter und Verbrauchern als Kunde.

Vorab: Änderung des Verbraucherbegriffs

Wegen der eher unscheinbaren Einfügung des Wortes „überwiegend“ in § 13 BGB wird gerne übersehen, dass sich der gesetzliche Begriff des Verbrauchers deutlich erweitert hat. Vielfach verwenden AGB die textliche Wiedergabe der bisherigen gesetzlichen Regelung. Diese Bedingungen sind nunmehr an den erweiterten Verbraucherbegriff anzupassen.

Auswirken dürfte sich die neue Regelung vor allem auf den Umgang mit Vertragspartnern aus Einzelhandel, Handwerk und freier Berufe, wenn diese berufsfremde Leistungen bestellen.

1. Nur noch ausdrückliche Erklärungen zum Vertragsschluss sind rechtlich bindend

Button-Lösung

Bereits nach alter Rechtslage bestimmte § 312g BGB a.F., dass bei der Verwendung von sog. Bestellbuttons ein Vertrag über eine entgeltliche Leistung nur wirksam zustande kommt, wenn die Schaltfläche ausschließlich mit den Worten „kostenpflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung versehen ist. Dieses hat der Gesetzgeber in §312j BGB n.F. beibehalten.

Checkboxen

Entgeltliche Zusatzleistungen werden im Rahmen des Bestellprozesses gem. § 312a III BGB

¹ Die Zusammenstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und dient nur als Hilfestellung zur Sensibilisierung der Anbieter für die neuen Regelungen und den damit verbundenen Handlungsbedarf. Keinesfalls kann hierdurch eine Prüfung im Einzelfall, insbesondere im Hinblick auf bestehende Ausnahmeregelungen ersetzt werden.

nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Kunde diese selbst aktiviert. Eine Voreinstellung durch den Anbieter ist nicht mehr möglich.

2. Keine weiteren Kosten bei Vertragsabwicklung

Dem Kunden muss mindestens eine gängige Zahlungsmethode offeriert werden, die zu keiner weiteren Kostenbelastung führt (§ 312a IV BGB). Für alle anderen Zahlungswege gilt, dass max. nur die tatsächlich anfallenden Transaktionskosten an den Kunden weitergegeben werden dürfen. Spätestens im Rahmen des Bestellvorgangs (also vor Vertragsschluss) muss klar und eindeutig angegeben werden, welche Zahlungsmöglichkeiten bestehen. Hierbei ist zugleich über etwaige Lieferbeschränkungen zu informieren.

Der Kunde muss zudem die Möglichkeit zur telefonischen Rücksprache in Bezug auf seinen Vertrag haben, ohne dass er über die normalen Verbindungsentgelte hinaus Gebühren zu zahlen hätte (§ 312a V BGB). Auch ist der Anbieter nunmehr über die Bestimmung des § 5 TMG (Impressum!) hinaus verpflichtet, seine Telefonnummer anzugeben.

Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige (zulässige) Kosten können nur verlangt werden, wenn der Kunde hierüber vorher informiert worden ist (s. § 312e BGB). I.d.R. dürfen die neben dem reinen Kaufpreis ggf. zusätzlich anfallenden Steuern, Abgaben sowie die Fracht-, Liefer- und Versandkosten bereits bei Vertragsschluss bekannt sein. Dem Kunden kann und ist daher ein Gesamtpreis mitzuteilen.

3. Weitere Pflichten im Zusammenhang mit der Bestätigungs-Mail

Da es bereits gem. § 312g I Ziff.3 BGB a.F. der alten Rechtslage entsprach, den Zugang der Bestellung durch eine automatisch generierte Bestellbestätigung per Mail zu bestätigen, ist dieses Instrument ggf. dahingehend zu erweitern, dass darin der gesamte Vertragsinhalt wiedergegeben sein muss. Auch soweit der Anbieter bereits vor Vertragsschluss den in Art. 246a EGBGB bestimmten Informationspflichten nachgekommen sein sollte, empfiehlt es sich, diese nochmals in die Bestätigung aufzunehmen.

4. Verschärfung der Informationspflichten

Auch nach der alten Gesetzeslage waren dem Verbraucher in Erfüllung der Pflichten des Anbieters eine Vielzahl von Informationen zu erteilen bzw. zugänglich zu machen, die nunmehr eine umfangreiche Erweiterung erfahren haben. Wegen näherer Einzelheiten ist zu empfehlen, diese anhand des Art. 246a § 1 Abs.1 Nr. 1-15 EGBGB und Art. 246c EGBGB abzugleichen und zu ergänzen.

5. Vertragslösungsrecht erfordert neue Widerrufsbelehrung

Das Recht des Verbrauchers, sich vom Vertrag zu lösen, hat grundlegende Änderungen erfahren. Dem entsprechend ist den Anbietern durch den Gesetzgeber in Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs.2 S.2 EGBGB ein neues Muster der Widerrufsbelehrung an die Hand gegeben worden.

Gleichzeitig ist das Nebeneinander von Widerrufs- und Rückgaberecht (d. h. kommentarloses Zurückgeben der Ware) entfallen. Vor dem Hintergrund des verbraucherschützenden Charakter der Vorschriften werden Modifikationen aus Marketing- und Servicegedanken - die die (jetzt) erweiterten Pflichten des Anbieters in Übereinstimmung mit dem bisherigen Recht übernehmen - zulässig sein. Bei Modifikationen jeglicher Art ist zu bedenken, dass man sich bei Fehlern [des gesetzlichen Musters] nicht auf die Schutzwirkung des Art. 246a § 1 Abs.2 S.2 berufen können (s. Urteil BGH – II ZR 109/13 v. 18.03.2014 zu § 14 Abs.1 und Abs.3 BGB-InfV a.F.). Keines Falls darf die alte Widerrufsbelehrung weiter verwendet werden. Insbesondere enthält diese regelmäßig die – nunmehr unzulässige – Bindung des Verbrauchers, den Widerruf nur in Textform erklären zu können.

Neben der Belehrung über den Widerruf selbst, ist zusätzlich auch die Information über das Widerrufsformular verpflichtend. Dabei ist zwingend das in Anlage 2 zu Art, 246a § 1 Abs.2 S.1. Nr.1 EGBGB wiedergegebene Widerrufs-Formular dem Verbraucher zugänglich zu machen. Der Verbraucher hingegen kann, muss aber nicht das Formular für die Erklärung seines Widerrufs verwenden.

Praxistipp:

Von einer **Übergangsregelung** ist bei den neuerlichen Änderungen abgesehen worden, so dass in den allermeisten Fällen ein sofortiges Handlungsgebot unumgänglich ist. Wer also Waren oder Dienstleistungen über das Internet vertreibt, sollte seinen bisherigen Internetauftritt einer eingehenden Prüfung unterziehen und auf den aktuellen Rechtsstand anpassen.

Anderenfalls lässt sich der Anbieter nicht nur die Möglichkeit entgehen, die für ihn nach neuer Rechtslage günstigen Regelungen zu übernehmen. Ohne eine Anpassung hat der Anbieter damit zu rechnen, dass vermeintlich Bestelltes nicht bezahlt werden muss, Kosten nicht weitergegeben werden können und kostenintensive Abmahnungen drohen.

Soweit Stadtmarketing- und Tourismusorganisationen zum Zwecke der Stadtkommunikation einen Online-Shop, z. B. zum Vertrieb ihrer „Merchandising-Produkte“ anbieten, sind die hierfür geltenden Bestimmungen ebenfalls anzupassen. Ausnahmeregelungen zu Gunsten bestimmter Anbieter, also speziell für Unternehmen an denen die öffentliche Hand beteiligt ist, sind nicht gegeben.

Stand: 27.08.2014