

Neue Verbraucherrechte: Die wichtigsten Änderungen für den Kauf im Netz, per Katalog oder über TV

Am 13. Juni 2014 tritt europaweit ein neues Verbraucherrecht in Kraft. Die neuen Regeln bringen für Verbraucher wie für Online- und Versandhändler zahlreiche Änderungen - vor allem beim Widerrufsrecht.

Die Vereinheitlichung des europäischen Verbraucherrechts ist eine gute Nachricht für Kunden und Handel. Der grenzüberschreitende Handel wird einfacher und die Wettbewerbsbedingungen in Europa einheitlicher. Für die Kunden wird das mehr Auswahl bringen und für die Händler mehr potentielle Kunden.

Der bevh - Bundesverband E-Commerce und Versandhandel als der Ansprechpartner für den Interaktiven Handel fasst die wichtigsten Änderungen zusammen:

Rücksendekosten

Ab dem 13. Juni 2014 können Online- und Versandhändler von ihren Kunden die Rücksendekosten verlangen, wenn diese ihre Bestellung widerrufen. Allerdings muss der Verbraucher hierüber eindeutig informiert werden. Wenn eine solche Information nicht erfolgt, bleibt die Rücksendung für den Kunden kostenfrei. Nichts ändert sich, wenn die Ware mangelhaft sein sollte. Hier muss der Händler das Rückporto bezahlen.

Einschätzung bevh:

Die meisten unserer Mitgliedsunternehmen werden nach unserer Einschätzung reguläre Retouren weiterhin kostenfrei anbieten. Kaum jemand möchte seinen guten Kunden eine solche zusätzliche Belastung zumuten. Retouren im normalen Rahmen sind Teil des Geschäftsmodells im E-Commerce und Versandhandel.

Widerrufserklärung

Ein Widerruf des Vertrags muss in Zukunft ausdrücklich erklärt werden. Bestellte Ware darf ab dem 13. Juni bei Nichtgefallen nicht mehr kommentarlos zurückgesendet werden. Für den Widerruf genügt es dann auch nicht mehr, die Annahme zu verweigern.

Entweder erklärt der Kunde einen Widerruf über ein Formular, das der Händler künftig dem Paket beilegen muss oder per E-Mail oder schriftlich. Bietet der Händler das Widerrufsformular zum Ausfüllen direkt auf seiner Webseite an, ist er verpflichtet, dem Kunden den Widerruf schriftlich zu bestätigen. Neu ist auch, dass der Kunde den Widerruf künftig telefonisch erklären kann.

Einschätzung des bevh:

Wir empfehlen den Kunden, den Widerruf schriftlich oder per E-Mail zu erklären. Denn kommt es zum Streit, muss der Verbraucher beweisen, dass er am Telefon die Bestellung widerrufen hat. Das ist aber in aller Regel sehr schwierig. Mit einem Schreiben ist er auf der sicheren Seite.

Rückerstattung des Kaufpreises

Künftig muss der Händler den Kaufpreis für zurückgesendete Waren innerhalb von zwei Wochen zurückerstatten, nachdem er den Widerruf erhalten hat. Derzeit beträgt die Frist 30 Tage.

Einschätzung des bevh: Positiv für die Verbraucher, negativ für die Händler. Denn der zeitliche Rahmen, in dem der Händler einem Verbraucher sämtliche Zahlungen aus einem widerrufenen Fernabsatzvertrag erstatten muss, ist mit 14 Tagen sehr kurz. Die Frist beginnt schon mit Erhalt des Widerrufs und auch der Kunde hat 14 Tage Zeit, die Ware wieder zurück zu schicken. Sendet der Verbraucher seine Ware nun sehr spät, kann der Händler den Eingang der Ware und deren Zustand vor Erstattung des Kaufpreises nicht mehr überprüfen.

Widerrufsrecht bei Downloads und versiegelter Ware

Ab dem 13. Juni ist erstmals gesetzlich geregelt, dass beim Kauf von Download-Produkten der Widerruf ausgeschlossen werden kann. Gleiches gilt für versiegelte Ware, die geöffnet wurde, z. B. CDs, DVDs, Computerspiele oder auch Waren, die aus Gründen der Hygiene oder des Gesundheitsschutzes versiegelt wurde, z. B. Piercing-Schmuck oder Kosmetika.

Einschätzung des bevh: Diese Regelung ist erfreulich praxisnah. Vor Gerichten oder in juristischen Kreisen wurde bisher diskutiert, ob für geöffnete Kosmetika oder Kontaktlinsen, die aus dem Blister entfernt werden, noch ein Widerrufsrecht gilt. Derartige Artikel sind nach einmaligem Ausprobieren unverkäuflich und wertlos und können vom Händler nur noch entsorgt werden. Diese Artikel sollten daher ebenso wie bereits heute die verderblichen Waren vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sein.

Widerrufsfrist

Die Frist, innerhalb derer Kunden im Rahmen des Fernabsatzvertrags ein Widerruf zusteht, verkürzt sich auf 14 Tage. Bisher verlängerte sich diese automatisch auf 30 Tage, wenn die entsprechende Widerrufsbelehrung des Verbrauchers erst nach Abschluss des Vertrags erfolgte.

Einschätzung des bevh: Der Betreiber eines Online-Shops kann Kunden auf freiwilliger Basis eine verlängerte Widerrufsfrist einräumen. Das geschieht schon heute vielfach. Zusätzlich zum gesetzlichen Widerrufsrecht besteht auch die Möglichkeit, das vertragliche Rückgaberecht zu verlängern.

Widerrufsfrist bei fehlender oder fehlerhafter Widerrufsbelehrung

Wenn der Kunde keine oder eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung erhalten hat, ist es momentan so, dass die Widerrufsfrist nie abläuft. Ab dem 13. Juni gibt es dieses „ewige Widerrufsrecht“ nicht mehr. Künftig beträgt die Widerrufsfrist in solch einem Fall ein Jahr und zwei Wochen.

Einschätzung des bevh: Dies verbessert die Situation für Online- und Versandhändler deutlich. Während Kunden bislang auch noch nach mehreren Jahren einen Kaufvertrag widerrufen konnten, ist das nun nur noch ein Jahr

und zwei Wochen möglich – was aber für den Kunden immer noch ausreichend ist.

Versandkosten

Bisher müssen die Händler bei Widerruf dem Kunden alle Kosten der Zustellung inklusive der Kosten für Wunschleistungen, wie z. B. Expressversand oder Nachnahme, erstatten. Das ändert sich nun. Ab dem 13. Juni müssen die Händler bei Widerruf zwar auch die Kosten der Zustellung tragen. Vom Kunden gewünschte Extraleistungen, die Zusatzkosten verursachen, muss er jedoch künftig selbst bezahlen.

Einschätzung bevh: Diese Änderung schafft eine gerechtere Situation: Der Kunde hat es selbst in der Hand, die Versandkosten durch die Wahl der Versandart niedrig zu halten. Nimmt er einen Extra-Service in Anspruch, so kann er nicht erwarten, dass ihm bei Widerruf auch hierfür die Kosten ersetzt werden.

Um Händlern die Umstellung auf das neue Recht zu erleichtern, bietet der bevh in Kooperation mit HÄRTING Rechtsanwälte Online- und Versandhändlern ab sofort die Möglichkeit, kostenlose Muster-Texte für ihre neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) anzufordern die extra auf die neue Rechtslage zugeschnitten sind. Diese Muster-AGBs sind Warengruppen spezifisch unterteilt und damit auf das jeweilige Sortiment des Händlers ausgerichtet, wie z.B. Bekleidung, Elektronik/Elektro, Dienstleistungen, Lebensmittel, Arzneimittel oder Kosmetika. Weitere Informationen erhalten Sie per E-Mail unter info@bevh.org und mail@haerting.de. Ein AGB-Basismuster finden Sie unter: <http://www.bevh.org/Mustertexte> oder unter http://www.haerting.de/sites/default/files/downloads/agb_internetshop_0.pdf.

Kontakt

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) Taubenstraße 20-22, 10117 Berlin
Christin Schmidt, Presseabteilung
Tel. 030 20 61 385 16, 0162 252 52 68

christin.schmidt@bevh.org, www.bevh.org, www.katalog.de

Über den bevh

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren rund 40 Mrd. Euro um. Der Online-Handel mit Waren hat daran einen Anteil von über 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,8 Mrd. Euro geschätzt. Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Der bevh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.