

## Widerrufsrecht im Online-Handel

Schließt ein Verbraucher online ein Rechtsgeschäft ab, kann ihm ein Widerrufsrecht zustehen. Auf dieses Widerrufsrecht muss der Unternehmer ordnungsgemäß hinweisen. Die **Widerrufsfrist** beträgt **14 Tage**. Das Widerrufsrecht **erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Fristbeginn** bei der Warenlieferung, gleichgültig, ob über den Widerruf nicht, nicht ordnungsgemäß belehrt wurde oder ob ein Verstoß gegen die allgemeinen Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB vorliegt.

→ R77 „[Informationspflichten im Online-Handel](#)“, [Kennzahl 44](#)

### Wann liegt ein Fernabsatzvertrag vor?

Ein Widerrufsrecht besteht immer dann, wenn ein Fernabsatzvertrag vorliegt. Ein solcher ist gegeben, wenn **zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ein Vertrag** geschlossen wird, bei dem für die Vertragsverhandlung und den Vertragsschluss **ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet** werden. Als Fernkommunikationsmittel kommen der Brief, der Katalog, der Telefonanruf, das Fax, die E-Mail, die SMS oder die sonstigen Rundfunk- und Telemedien in Betracht. **Wichtig ist: Beide Vertragspartner sind nicht gleichzeitig körperlich anwesend.** Ist dies der Fall, so muss sowohl ein Widerrufsrecht eingeräumt wie auch die allgemeinen und speziellen Informationspflichten beachtet werden.

### Wie sollte die Widerrufsbelehrung aussehen?

Der Gesetzgeber hält eine [Muster-Widerrufsbelehrung](#) bereit. Um Abmahnungen zu vermeiden, sollte das Muster zwingend – entsprechend angepasst – verwendet werden. Damit klargestellt ist, dass das Widerrufsrecht nur bei einem Kaufvertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher gilt, sollte ausdrücklich darauf hingewiesen werden.

**Praxistipp:** Folgender Satz bietet sich an: *Das Widerrufsrecht gilt nur bei Verträgen, die wir als Unternehmen mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB schließen.*

Die Muster-Widerrufsbelehrung sieht sowohl für die **Berechnung des Stichtages für den Beginn der Widerrufsfrist** wie auch für die **Berechnung der Rücksendekosten** eine **dynamische Formulierung** vor.

Unter Ziffer 1 der Musterbelehrung werden insgesamt fünf Varianten für die Berechnung der Widerrufsfrist angegeben.

**Achtung: Bei den Varianten muss sich für eine entschieden werden. Sie dürfen nicht miteinander kombiniert werden!**

Neben der Widerrufsbelehrung ist auch das [Muster-Widerrufsformular](#) zur Verfügung zu stellen.

**Achtung: Im Muster-Widerrufsformular ist die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmens anzugeben. Die Angabe der Telefonnummer ist nicht vorgeschrieben und sollte unbedingt weggelassen werden, da dies in der Vergangenheit zu erfolgreichen Abmahnungen geführt hat.**

#### **Neuerungen seit dem 28. Mai 2022**

Seit diesem Zeitpunkt ist die Angabe einer **Telefonnummer** und einer **E-Mail-Adresse** in der **Widerrufsbelehrung verpflichtend**. Die Angabe einer **Faxnummer** in der **Widerrufsbelehrung** und dem **Widerrufsformular** ist **nicht mehr verpflichtend**.

#### **Wie muss der Kunde den Widerruf erklären?**

Es genügt nicht, wenn der Kunde die Ware einfach zurück schickt. Auch die Annahmeverweigerung bei dem Paketzusteller bedeutet nicht automatisch, dass der Kunde einen Widerruf ausspricht. Vielmehr muss er den Widerruf **eindeutig erklären**. Das heißt: Er kann per **Brief, Fax, E-Mail** oder **Telefon** seinen Widerruf aussprechen. Er ist dabei nicht daran gebunden, das Wort „Widerruf“ zu benutzen, muss jedoch eindeutig seinen Willen klarstellen, dass er an dem Vertrag nicht mehr festhalten will. Die Verwendung des Muster-Widerrufsformulars ist nicht zwingend. Wenn der Verbraucher das Muster-Widerrufsformular nutzt und per Mail den Widerruf erklärt, so hat der Unternehmer dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs auf einem dauerhaften Datenträger z. B. per E-Mail zu bestätigen.

Die **Beweislast für den ausgeübten Widerruf** trägt der **Verbraucher**. Wichtig: Dieser Nachweis wird ihm bei E-Mail, Fax oder bei einem Schreiben per Post gelingen, beim Telefonanruf ist das eher schwierig. Telefonische Mitschnitte sind nicht zulässig, sodass sowohl dem Verbraucher als auch dem Unternehmer zu raten ist, eine entsprechende Dokumentation über das geführte Telefonat zu führen.

**Praxistipp:** *Unternehmer sollten für telefonisch erklärte Widerrufe eine entsprechende Liste bereithalten, in der sie sich sowohl das Tagesdatum, Uhrzeit, den Anrufer, die Vertragsnummer wie auch den Kaufgegenstand, über den der Widerruf ausgesprochen wird, notiert werden.*

## Wer trägt die Hin- und Rücksendekosten?

Die **Hinsendekosten** müssen im Widerrufsfall **vom Unternehmer** erstattet werden. Aber: Er muss **nur** die **Hinsendekosten** tragen, die in der Höhe der **günstigsten** im Shop angebotenen **Standardlieferung** entsprechen. Express-, Nachnahme-, Overnight- oder sonstige -Zuschläge müssen nicht erstattet werden.

Der **Verbraucher** trägt im Falle des Widerrufs die **Kosten der Rücksendung der Ware**, sofern er darauf hingewiesen wurde. Im Rahmen der gesetzlichen Muster-Widerrufsbelehrung kann der Unternehmer festlegen, wer die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Die entsprechende Formulierungshilfe ist unter Ziffer 5 b) der Musterbelehrung zu sehen.

## Was erfolgt nach dem Widerruf?

Sowohl der **Verbraucher** wie auch der **Unternehmer** haben im Rahmen der Rückabwicklung **14 Tage** Zeit, um ihren jeweiligen Pflichten nachzukommen. So hat der Verbraucher nach Ausspruch des Widerrufs die **Ware** unverzüglich, spätestens aber 14 Tage nach Abgabe seiner Widerrufserklärung **zurückzusenden**. Diese Verpflichtung gilt **auch für nicht paketversandfähige Ware**.

Auf der anderen Seite hat der **Unternehmer Zahlungen** des Verbrauchers innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Widerrufserklärung **zurückzuerstatten**. Für die Rückzahlung ist dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung genutzt hat. Der Unternehmer hat dabei ein **Zurückbehaltungsrecht**. Er kann die Rückerstattung des Kaufpreises verweigern, solange er die **Ware nicht erhalten** hat oder der Verbraucher die **Rücksendung** der Ware ihm gegenüber **nicht nachgewiesen** hat, vgl. Ziffer 4 der Musterbelehrung.

Ein Anspruch auf **Wertersatz** für einen Wertverlust besteht nur dann, 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 und der Verbraucher darüber belehrt wurde. Davon erfasst sind u.a. Fälle, die über ein Anprobieren im Ladengeschäft hinaus gehen.

## Wann besteht kein Widerrufsrecht?

In § 312g Abs. 2 BGB finden sich Ausnahmen vom Widerrufsrecht. Darüber hinaus kann das Widerrufsrecht erlöschen. Der Unternehmer muss den Verbraucher in jedem Fall **informieren**, dass ihm ein Widerrufsrecht nicht zusteht oder dieses erloschen ist.

In der Praxis treten die im Folgenden genannten Fälle, in denen ein Widerspruch ausgeschlossen ist, am häufigsten auf:

- zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind,

- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten wurde,
- zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnementverträgen,
- zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat.

Es empfiehlt sich, die gesetzliche Formulierung für den Ausschluss des Widerrufsrechts zu benutzen.

## **Wie müssen die Informationen über das Widerrufsrecht erteilt werden?**

Die **Informationen** müssen dem Verbraucher **vor Abgabe seiner Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung** gestellt werden müssen. Am besten eignet sich ein entsprechender Link mit der Überschrift „Widerrufsrecht“ auf der Bestellseite. Hinter dem Link sollte derselbe Text stehen, der für die Belehrung in der Bestätigungs-E-Mail, auf den Lieferpapieren oder der Rechnung verwendet wird.

Zusätzlich muss der Verbraucher **in Textform auf einem dauerhaften Datenträger** über sein Widerrufsrecht belehrt werden. Den Text können Sie in der Bestätigungs-E-Mail, auf der Rechnungsrückseite oder in den Lieferpapieren unterbringen.

*Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*