

## Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen

Schließt ein Verbraucher online ein Rechtsgeschäft ab, kann ihm ein Widerrufsrecht zustehen. Wir haben Ihnen hier einige Informationen zusammengestellt. Auf Grund der Komplexität des Themas und der Vielzahl sich teilweise widersprechender Urteile kann dies aber nur einen Teil der Problematik abdecken.

### I. Anwendungsbereich

Das Widerrufsrecht gilt bei so genannten „Fernabsatzverträgen“. Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen ein Unternehmer und ein Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich „Fernkommunikationsmittel“ verwenden. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, SMS sowie Rundfunk und Telemedien.

Von Gesetzes wegen steht das Widerrufsrecht nur Verbrauchern zu. Verbraucher ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen Tätigkeit zugerechnet werden können. Bei einem Vertrag mit doppeltem Zweck („dual use“) liegt die Verbrauchereigenschaft nur dann vor, wenn der gewerbliche Zweck nicht überwiegt.

Bestimmte Leistungen sind vom Anwendungsbereich des Fernabsatzrechts ausgenommen (§ 312 Absatz 2 BGB). Vom Fernabsatz ausgenommen sind zum Beispiel Verträge über Reiseleistungen, die im Fernabsatz geschlossen werden, oder auch Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden.

### II. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Neben den Ausnahmen vom Fernabsatzrecht gibt es auch Ausnahmen vom Widerrufsrecht. Diese sind in § 312g Absatz 2 BGB geregelt. Ein Widerrufsrecht erlischt vorzeitig beziehungsweise besteht nicht unter anderem bei folgenden Verträgen:

1. Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind („Kundenspezifikation“); nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 30.08.2018 (Az VII ZR 243/17) gilt diese Ausnahme nicht bei Werkverträgen
2. Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
3. Verträge 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 (Anmerkung: was unter „Hygiene“ oder „Gesundheitsschutz“ bzw. „Versiegelung“ zu verstehen ist, ist offen),

4. Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (zum Beispiel Heizöl),
5. Verträge 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,
6. Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Anmerkung: auch hier ist nicht definiert, was mit „Versiegelung“ gemeint ist),
7. Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.
8. Weitere Ausnahmen sind in § 312g Absatz 2 Nr. 8 bis 13 geregelt.

In denjenigen Fällen, in denen ein Widerrufsrecht nicht besteht bzw. erlöschen kann, muss der Unternehmer den Verbraucher darauf hinweisen, Art. 246a § 1 Absatz 3 EGBGB.

### **III. Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen und Downloads**

Nach § 356 Absatz 4 BGB erlischt das Widerrufsrecht bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat. Außerdem muss der Verbraucher vor Ausführung der Dienstleistung seine Kenntnis davon bestätigt haben, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.

Des Weiteren hat der Verbraucher nun auch ein Widerrufsrecht bei so genannten „nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten“. Hierunter fallen beispielsweise Downloads und Streamings. Dieses Widerrufsrecht erlischt gemäß § 356 Absatz 5 BGB allerdings bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

In beiden Fällen muss der Unternehmer den Verbraucher also ordnungsgemäß belehren, wenn er die für sich günstige Rechtsfolge herbeiführen will.

### **IV. Widerrufsfrist: Beginn und Dauer**

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Fristbeginn hängt vom Vertragsgegenstand ab. Der Fristlauf kann bereits mit Vertragsschluss beginnen (so beispielsweise bei Downloads), bei Warenlieferung beginnt der Fristlauf mit Erhalt der (letzten) Ware. Voraussetzung ist zudem, dass der Unternehmer den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehrt hat (siehe unter V.). Für den Fristbeginn ist allerdings nicht erforderlich, dass die Belehrung schon „in Textform“ erfolgt. Der Unternehmer muss jedoch beweisen, dass er den Verbraucher in klarer und verständlicher Form belehrt hat. Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht (ordnungsgemäß) über sein Widerrufsrecht belehrt, läuft die Widerrufsfrist nach 12 Monaten und 14 Tagen ab.

## **V. Widerrufsbelehrung**

Der Unternehmer muss den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehren. Der Gesetzgeber stellt dafür Muster zur Verfügung. Der Unternehmer kann dies verwenden, muss es aber nicht.

Die Musterwiderrufsbelehrungen finden Sie auf der Internetseite des [Bundesjustizministeriums](#):

Hinweis: Bitte verwenden Sie nur die ab dem 13. Juni 2014 gültige Version!

Die Wahl des richtigen Textbausteins aus den Gestaltungshinweisen kann äußerst kompliziert werden, da es verschiedene Varianten für die Belehrung über den Fristbeginn gibt. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass mehrere Waren bestellt wurden, die vielleicht auch noch zu unterschiedlichen Zeitpunkten geliefert werden.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung „in Textform“ vermitteln. Das Gesetz verlangt hierfür einen „dauerhaften Datenträger“. Für die Einhaltung der Textform genügt daher nicht das Einstellen auf der Website. Eine Zusendung per E-Mail, Fax oder Brief erfüllt dagegen die Textform. Vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers genügt es, wenn der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise informiert.

## **VI. Widerrufserklärung**

Der Verbraucher muss seinen Widerruf eindeutig erklären. Die bloße Rücksendung der Ware genügt nicht. Grundsätzlich ist die Erklärung formfrei, beispielsweise auch telefonisch möglich. Aus Beweisgründen ist aber davon auszugehen, dass mündliche Widerrufserklärungen in der Praxis selten vorkommen werden. Eine Begründung ist nicht erforderlich.

Das Gesetz sieht auch ein Muster für die Widerrufserklärung vor. Der Unternehmer muss den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung hierüber informieren. Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, das Muster zu verwenden. Statt dem Musterwiderrufsformular kann der Unternehmer auch eine andere Online-Widerrufserklärung anbieten. Der Unternehmer muss den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen (zum Beispiel per automatisierter E-Mail).

## **VII. Rückabwicklung: Rückgewährfristen und Zurückbehaltungsrecht**

Bei Widerruf sind die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens nach 14 Tagen, zurück zu gewähren. Das bedeutet, dass der Verbraucher die Ware binnen 14 Tagen an den Unternehmer zurückschicken muss; der Eingang beim Unternehmer muss nicht in dieser Frist erfolgt sein. Der Unternehmer muss innerhalb von 14 Tagen den Kaufpreis zurückgewähren. Er darf die Rückzahlung jedoch solange verweigern, bis er die Ware zurückerhalten oder einen Nachweis dafür bekommen hat, dass der Verbraucher die Ware an ihn zurückgeschickt hat. Der Unternehmer muss für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung genutzt hat, es sei denn es wurde ausdrücklich (nicht in AGB) etwas anderes vereinbart und dem Verbraucher entstehen dadurch keine Kosten.

## **VIII. Rückabwicklung: Wertersatz**

Widerruft ein Verbraucher einen Kaufvertrag, den er über das Internet abgeschlossen hat, kann er dazu verpflichtet sein, für eine Verschlechterung der Ware Wertersatz zu leisten. Voraussetzung dafür ist, dass der Unternehmer den Verbraucher hierüber ordnungsgemäß unterrichtet hat. Einen Ersatz kann es aber nur dann geben, wenn der Wertverlust darauf zurückzuführen ist, dass der Verbraucher die Ware in einem Umfang genutzt hat, der über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht. Maßstab ist, dass der Verbraucher die Ware nur so ausprobiert, wie er es in einem Ladengeschäft hätte tun können.

Ein Anspruch auf Nutzungswertersatz steht dem Unternehmer bei Warenlieferungen nicht zu.

Bei Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen hat der Verbraucher Wertersatz für die erbrachte Dienstleistung zu leisten, wenn er vor Abgabe seiner Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde und er ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

### **IX. Rückabwicklung: Hin- und Rücksendekosten**

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Kosten für die Hinsendung erstatten. Dies bezieht sich allerdings nur auf die regulären Versandkosten, nicht aber auf etwaige Expresszuschläge. Der Verbraucher trägt die Kosten der Rücksendung, es sei denn, der Unternehmer hat den Verbraucher nicht darüber informiert, dass dieser die Kosten zu tragen hat. Die bislang geltende „40-Euro-Klausel“-Regelung entfällt damit. Kann die Ware wegen ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg verschickt werden, muss der Unternehmer auch hier den Verbraucher über die Höhe der Rücksendekosten unterrichten. Ist ihm das vernünftigerweise nicht möglich, muss er abschätzen, wie hoch die Kosten höchstens sind. Selbstverständlich kann sich der Unternehmer auch bereit erklären, freiwillig die Rücksendekosten zu übernehmen.

Stand: Januar 2020

---

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

### **Mitgliedsunternehmen der IHK Bonn/Rhein-Sieg erteilt weitere Information:**

Detlev Langer, Tel: 0228/2284 134, Fax: 0228/2284-222, Mail: [langner@bonn.ihk.de](mailto:langner@bonn.ihk.de)  
Tamara Engel, Tel: 0228/2284 208, Fax: 0228/2284-222, Mail: [engel@bonn.ihk.de](mailto:engel@bonn.ihk.de)  
Bonner Talweg 17, 53113 Bonn, [www.ihk-bonn.de](http://www.ihk-bonn.de)

**Verantwortlich:** Industrie- und Handelskammer zu Köln, Unter Sachsenhausen 10-26, 50667 Köln, [www.ihk-koeln.de](http://www.ihk-koeln.de)