

von Daniel Huber

Der Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts - Teil 8 der Serie zum neuen Widerrufsrecht

Das neue gesetzliche Verbraucherwiderrufsrecht sieht seit Juni 2014 in einigen Fällen den Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts des Verbrauchers vor, so etwa bei leicht verderblichen Lebensmitteln oder wenn der Händler die zurückgesandte Ware aus hygienischen Gründen kein weiteres Mal verkaufen könnte. Allerdings ist nicht jeder Fall eindeutig, so dass häufig nicht klar ist, ob ein Ausschlussgrund vorliegt. In diesem Beitrag werden daher nun die wichtigsten Fragen rund um den Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts auch anhand von Beispielen aus der Praxis beantwortet.

1. Wenn Händler Metallketten, Lederbänder oder Ähnliches als Meterware in Schritten zu je 10 Zentimeter individuell im Fernabsatzhandel verkaufen, steht Verbrauchern dann ein Widerrufsrecht zu?

Nein. Das Widerrufsrecht ist bei Verträgen über die 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, ausgeschlossen. Darunter fällt auch individuell zugeschnittene oder angepasste Artikel wie sog. Meterware bei Bändern, Stoffen und Teppichböden. Auch Maßkleidung ist davon erfasst.

2. Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Möbeln im Fernabsatz ausgeschlossen, wenn sie vom Verbraucher bereits zusammengebaut worden sind und deshalb nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinandergebaut werden können?

Nein. Das Widerrufsrecht ist bei Möbelstücken, die bereits einmal aufgebaut worden sind, nicht ausgeschlossen.

Nach der Rechtsprechung des BGH zum alten Widerrufsrecht steht dem Händler in diesen Fällen auch kein Anspruch auf Wertersatz für den etwaigen Wertverlust der bereits einmal auf- und abgebauten Möbel zu, wenn es lediglich um die unvermeidlichen mit dem Auf- und Abbau einhergehenden Gebrauchsspuren geht. Es ist damit zu rechnen, dass diese Rechtsprechung auch vor dem neuen Widerrufsrecht Bestand haben wird.

3. Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Bausätzen wie Modell-, Lego oder Elektronik-Bausätzen im Fernabsatzhandel ausgeschlossen, wenn sie nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinandergebaut werden können?

Nein. Das Widerrufsrecht ist in diesen Fällen nicht ausgeschlossen. Im Einzelfall können dem Händler jedoch Wertersatzansprüche für den Wertverlust der Ware zustehen, die er mit dem Anspruch des Verbrauchers auf Rückerstattung des Kaufpreises verrechnen könnte, so dass er nur noch einen entsprechend verminderten Betrag an den Verbraucher zurückzahlen müsste. Hierzu müsste das Zusammenbauen des jeweiligen Bausatzes jedoch über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware hinausgehen. Dies ist eine Frage des Einzelfalles, die sich pauschal nicht beantworten lässt.

4. Steht einem Verbraucher das Widerrufsrecht auch dann zu, wenn es individuell nach seinen Wünschen gestaltet oder zusammengesetzt worden ist?

Nein. Wenn die Ware individuell auf den Verbraucher zugeschnitten worden ist, schließt das Gesetz das Widerrufsrecht aus.

Beispielsweise gilt dies für maßgeschneiderte Kleidung, zurechtgeschnittene Meterware wie Kabel, Stoffe etc. und andere auf Wunsch des Kunden individuell angepasste Artikel.

5. Ist das Widerrufsrecht wegen "individueller Fertigung nach Kundenwunsch" ausgeschlossen, wenn der Verbraucher bei der Bestellung einer Hutschachtel die Farbe der Innenausstattung unter mehreren Möglichkeiten auswählen kann?

Das Gesetz sieht vor, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, wenn die Ware individuell auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten worden ist. Wann dies der Fall ist, lässt sich pauschal nicht beantworten, sondern unterliegt einer Einzelfallüberlegung.

Wenn es im dargestellten Fall einfach eine bestimmte Anzahl - z. B. sieben - Hutschachtelvarianten gibt, zwischen denen der Verbraucher wählen kann, so liegt kein individueller Zuschnitt auf die persönlichen Bedürfnisse und somit auch kein Ausschluss des Widerrufsrechts vor. Gibt es hingegen eine fast unüberschaubare Vielzahl an Kombinationsmöglichkeiten für die Innenausstattung und wird die Hutschachtel erst nach der Bestellung des Verbrauchers nach dessen Vorstellungen zusammengesetzt, so spricht dies eher für einen individuellen Zuschnitt auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers. In diesem Fall wäre das Widerrufsrecht des Verbrauchers ausgeschlossen.

6. Hat der Verbraucher beim Kauf von Musik zum Download oder im Stream ein Widerrufsrecht?

Seit der Gesetzesänderung im Widerrufsrecht im Juni 2014 steht Verbrauchern bei unkörperlichen digitalen Inhalten wie Online-Musik ebenfalls ein Widerrufsrecht zu. Allerdings können Händler das Widerrufsrecht durch entsprechende Gestaltung des Kaufvorgangs zum Erlöschen bringen.

7. Was versteht das Gesetz unter digitalen Inhalten?

Das Gesetz sieht für unkörperliche digitale Inhalte, also für digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger wie etwa einer DVD, CD, CD-Rom, Blue-Ray oder einem USB-Stick gespeichert sind, ein Widerrufsrecht für Verbraucher vor.

Unter dem Begriff der digitalen Inhalte werden Computerprogramme (Software), Anwendungen (Apps), Computerspiele, Musik, Videos und Filme, elektronische Texte (E-Books), Hörbücher und ähnliche Inhalte verstanden.

8. Wie muss bei digitalen Inhalten das Widerrufsrecht formuliert sein, damit es im Falle des Downloads oder Streamings tatsächlich erlischt?

Das neue Widerrufsrecht sieht vor, dass der Händler zum Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten (wie Videos, Musik, E-Books etc.) bereits vor Beginn der Übermittlung der unkörperlichen (d. h. nicht auf einer DVD o. ä. gespeicherten) digitalen Daten vom Verbraucher die Zustimmung darüber einholen muss, dass er bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrags beginnen soll. Zudem muss der Verbraucher bestätigen, dass er weiß, dass er durch seine Zustimmung das Widerrufsrecht verliert.

Eine Muster-Formulierung könnte etwa lauten:

"Hiermit stimme ich ausdrücklich zu, dass der Unternehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Vertragsausführung beginnt. Zudem ist mir bekannt, dass ich aufgrund meiner Zustimmung mit Beginn der Vertragsausführung mein Widerrufsrecht verliere."

Zur Bestätigung sollte der Verbraucher einen Haken in ein Kästchen setzen und/oder auf eine

entsprechende Schaltfläche ("OK-Button") klicken müssen. Dies sollte der Unternehmer zu Beweis Zwecken mitprotokollieren und speichern.

9. Woran erkennt ein Händler, ob der Besteller ein Verbraucher oder ein Unternehmer ist und muss er das in Zweifelsfällen beweisen?

Ein Händler kann dies nicht ohne weiteres erkennen. So kann ein Verbraucher unter der Firmen- bzw. Büroadresse bestellen, während ein Unternehmer für den eigenen Geschäftszweck unter einer (scheinbaren) Privatadresse bestellt. Auch kann ein Händler nicht immer anhand der bestellten Waren sicher einschätzen, ob es sich bei dem Besteller um einen Verbraucher oder Unternehmer handelt, auch wenn bestimmte Artikel wie etwa LKW-Fahrzeuge doch stark für eine Unternehmereigenschaft sprechen.

- Um die Verbraucher- oder Unternehmer-Eigenschaft des Bestellers einzuschätzen, könnte ein Händler den Besteller jedoch im Rahmen des Bestellvorgangs danach fragen, so dass der Besteller einen Haken in ein entsprechendes Kästchen setzen muss.
- Hat der Händler Zweifel, ob der Besteller Verbraucher ist und ihm somit überhaupt ein Verbraucherwiderrufsrecht zusteht, sollte er bei dem Besteller nachfragen, ob er die Ware zu privaten oder beruflichen bzw. gewerblichen Zwecken bestellt hat.

10. Gilt das Widerrufsrecht auch bei eBay-Auktionen oder ist es dort ausgeschlossen?

Das Widerrufsrecht im Fernabsatz ist bei eBay nicht ausgeschlossen. Verkauft bzw. versteigert daher dort ein Unternehmer einen Artikel an einen Verbraucher, so steht dem Verbraucher grundsätzlich das Fernabsatzwiderrufsrecht zu.

11. Ein Verbraucher testet die Ware nach der Lieferung zehn Tage lang ausgiebig und intensiv, obwohl der Warentest auch innerhalb von einer Stunde hätte erledigt sein können. Muss der Händler einen nun erfolgenden Widerruf akzeptieren?

Der Händler muss jeden Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist akzeptieren, wenn das Widerrufsrecht nicht von Gesetzes wegen ausgeschlossen ist. Dies ist allerdings nur bei wenigen Produktarten der Fall. Auch das ausgiebige und intensive Testen des Produkts führt nicht zum Ausschluss des Widerrufsrechts.

Führt das Testen jedoch dazu, dass das Produkt Gebrauchsspuren aufweist, hat der Händler ggf. einen Anspruch auf Wertersatz gegen den Verbraucher für den Wertverlust der Ware. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers ist jedoch auch dann nicht ausgeschlossen.

Eine Muster-Formulierung für die Geltendmachung eines Wertersatzanspruchs durch einen Händler könnte wie folgt lauten:

"Vielen Dank für die Rücksendung des widerrufenen Artikels. Die Ware ist nun bei uns eingetroffen. Wie wir aufgrund einer Überprüfung der Ware feststellen mussten, haben Sie die Ware in einem größeren Umfang genutzt als dies für die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware notwendig gewesen wäre. Dadurch sind Gebrauchsspuren entstanden, die bei der Ware zu einem Wertverlust geführt haben. Wir können die Ware nun nicht mehr als neu verkaufen. Wie wir Ihnen bereits in der Widerrufsbelehrung mitgeteilt haben, sind Sie gesetzlich dazu verpflichtet, einen solchen Wertverlust auszugleichen. Wir machen daher nun einen Wertersatzanspruch in Höhe von xx,yy Euro geltend. Diesen Betrag verrechnen wir mit Ihren Ansprüchen auf Rückzahlung des Kaufpreises und Erstattung der Versandkosten [und ggf. - je nach Widerrufsbelehrung - der Rücksendekosten], so dass Sie lediglich einen entsprechend verminderten Betrag von uns erstattet bekommen."

12. Stellt das Entfernen einer Umverpackung oder einer Folie bei Einzelblattvorlagen zum Stricken eine Entsiegelung im Sinne des BGB dar, die das Widerrufsrecht zum Erlöschen bringt?

Nein. Eine Entsiegelung führt nur bei gesundheitsbezogenen oder hygienerelevanten Produkten und bei Ton- oder Videoaufnahmen sowie Computerspielen zum Erlöschen des Widerrufsrechts.

Bei anderen Produkten wie Strick-Utensilien spielt eine Entsiegelung hingegen keine Rolle.

13. Haben die Verbraucher auch bei Hygieneartikeln ein Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel?

Grundsätzlich ja. Allerdings ist nach dem neuen Widerrufsrecht seit Juni 2014 das Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel bei bestimmten Produkten aus Gründen des Gesundheitsschutzes und der Hygiene ausgeschlossen, wenn sie von den Verbrauchern entsiegelt worden sind.

Voraussetzung für den Ausschluss des Widerrufsrechts ist, dass es sich um gesundheits- und hygienerrelevante Produkte handelt, die zunächst ordnungsgemäß vom Hersteller oder Händler versiegelt waren und dann später vom Verbraucher entsiegelt worden sind. Hintergrund der Ausschlussmöglichkeit ist, dass andere Verbraucher möglicherweise oder wahrscheinlich schon einmal benutzte Waren wie Lippenstifte oder Zahnbürsten von anderen Verbrauchern aus Gründen des Ekels und teilweise der Gesundheit natürlich nicht mehr benutzen möchten.

14. Welche Produkte sind Hygieneartikel im Sinne des Gesetzes?

Das Gesetz führt die davon betroffenen Waren im Einzelnen nicht auf, Erfasst werden jedoch insbesondere Waren, die naturgemäß mit den Körperöffnungen von Menschen in Berührung kommen, wie etwa Arzneimittel, diverse Kosmetika wie Make-Up und Lippenstifte, Kontaktlinsen samt Zubehör, Zahnpflegeartikel, Rasierapparate und Erotikspielzeuge.

15. Wie sieht eine rechtswirksame Versiegelung aus?

Hierzu enthält das Gesetz keine genaueren Hinweise. Allerdings gab es in der Vergangenheit bereits Fälle in der Rechtsprechung, so dass sich einige entscheidende Kriterien herausgebildet haben.

Ein Siegel soll die Unversehrtheit von Gegenständen und Behältnissen sicherstellen und muss diesem Zweck entsprechend gestaltet sein. Es muss nicht als solches - also als Siegel oder Versiegelung - bezeichnet, aber als Siegel für den Verbraucher erkennbar sein. Es darf sich somit nicht bloß um eine Schutzfolie zur Abwehr von Schmutz handeln. Zudem stellt ein bestimmter Verschluss tatsächlich nur dann eine wirksame Versiegelung dar, wenn er vom Verbraucher nach der Entfernung nicht ohne großen Aufwand wieder einwandfrei hergestellt werden kann.

Beispielsweise ist eine einfache Cellophan-Hülle zum Schutz einer CD-Hülle vor Kratzern keine Versiegelung im Sinne des Gesetzes, während eine Verschlusskappe zum Abziehen unter dem Drehverschluss einer Bodylotion als Versiegelung anzusehen ist.

Bei weiteren Fragen und sonstigen Problemen zu dieser Thematik und anderen Themen hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich auch im Einzelfall gerne persönlich weiter.

Autor:

Daniel Huber

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)