



 **IHK** Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Neues Verbraucherrecht: Was Unternehmen wissen müssen!

Veranstaltungsreihe: IHK-vor-Ort 2014

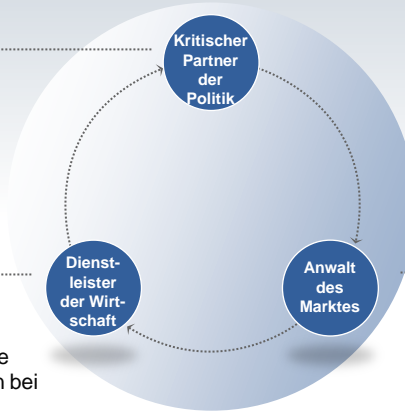
Agenda

- 1** Was tut die IHK für Sie?
- 2** Top-Themen 2014 für Händler
- 3** Die Verbraucherrechterichtlinie
- 4** Neue Regelungen, Auswirkungen und Beispiele
- 5** Ihre Fragen

Was tut die IHK für Sie?

Wir wirken in Kommunen sowie auf Landes-, Bundes- und europäischer Ebene auf politische Entscheider ein.

Wir unterstützen Unternehmen durch erstklassige Produkte und Dienstleistungen bei ihrer Zielerreichung.



Wir sorgen für klare, verbindliche Regeln für alle Marktteilnehmer und erfüllen eine Vielzahl hoheitlicher Aufgaben.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

3

Existenzgründung und Unternehmensförderung – Zukunft für Unternehmertum

- Existenzgründungsberatung
- Unternehmensführung
- Unternehmensnachfolge
- Sach- und Fachkundeprüfung
- Beratung durch IHK-Seniorexperten
- Finanzierungs- und Fördermittelberatung



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

4

Recht und Steuern – für eine wirtschaftsnahe Regelung

- Allgemeine Rechtsauskünfte
- Wettbewerbsrecht
- Konfliktmanagement
- Sachverständige
- Steuerrecht
- Firmenrecht

**IHK**Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Top-Themen 2014 für Händler

- **Fast „Vollharmonisierung“ im Verbraucherrecht durch EU-Verbraucherrechterichtlinie (VRRL)**
- Neuer Verbraucherbegriff
- Neue Informationspflichten
- Angabe Versandkosten und Lieferdatum
- Kundenhotlines und Zahlungskosten
- Weiterhin „Button-Lösung“
- **Neues Widerrufsrecht**
- Muster-Widerrufsbelehrung
- Rückabwicklung

**IHK**Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Historie der VRRL

- 25.10.2011 VRRL verabschiedet (EU)
- 19.12.2012 Regierungsentwurf wird vorgelegt (D)
- 17.04.2013 In den Beratungen wird Nachbesserungsbedarf angemeldet ...
- 05.07.2013 Gesetzentwurf wird im Bundestag verabschiedet
- 27.09.2013 Gesetz wird verkündet
- **13.06.2014 Inkrafttreten des Gesetzes**

- **KEINE Übergangsfrist!**



„Umstellung“ um 0 Uhr am 13.06.

Juni 2014						
M	D	M	D	F	S	S
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

7

Fast Vollharmonisierung

- **Verbraucherrechte in Europa zukünftig grundsätzlich einheitlich bzw. vergleichbar**



Bildschirmfoto: europa.eu

- Ausnahmen:
 - Datenschutzrecht (aber Richtlinienentwurf in Diskussion)
 - Vertragsrecht (aber ggf. zukünftig Wahlmöglichkeit: selbstständiges EU-Vertragsrecht in Diskussion)
 - Folgen bei Rechtsverstößen wie Abmahnungen oder Bußgelder
- Änderungen hauptsächlich im
 - Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und
 - Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

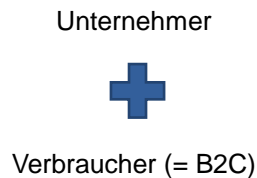
8

Neue Informationspflichten (Auszug)

- Für alle:
 - wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
 - Gesamtpreis, Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie sonstige Vertragsbedingungen (etwa Laufzeit oder Kündigung)
 - Information über **Gewährleistungsrechte** sowie ggf. über Garantien
 - Angabe der **vollständigen(!) Identität**, auch Telefonnummer!
 - Informationen im Onlinehandel grds. auch in Textform = dauerhafter Datenträger (auch E-Mail)
 - Informationen müssen **vor der Vertragserklärung** zur Verfügung gestellt werden! Es sei denn, sie ergeben sich aus den Umständen.
 - Nicht für „Geschäfte des täglichen Lebens“ bei sofortiger Erfüllung
- Artikel 246 ff. EGBGB n.F.

Verbrauchereigenschaft

- Strenge **Verbraucher(schutz)rechte** gelten nur bei Geschäften zwischen



- Wer ist Verbraucher?
 - Natürliche Person
 - Nicht **überwiegend** gewerblicher Zweck des Rechtsgeschäfts
 - Zurechnung = Erweiterung!
- § 13 BGB n.F.

Liefer- und Versandkosten

- Grundsätzlich sind **alle** zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten anzugeben.
- Ausnahme: Wenn Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können.



Angabe, dass zusätzliche Kosten anfallen können

Aber: Verweis auf Berechnungstabelle grundsätzlich möglich

Wählen Sie die Versandart:

- Standardversand (Bis zu 2 Werktage. Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, Büchersendungen sowie Bestellungen über 20 EUR. Ansonsten 3 EUR.)[\(Siehe Details\)](#)
- Premiumversand (Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, ansonsten 6 EUR Versandgebühr. Amazon.de Geschenkgutscheine werden mit Premiumversand kostenlos versendet.)[\(Siehe Details\)](#) : Lieferung morgen, 7. Mai
- Morning-Express (innerhalb Deutschlands. Versandgebühr 5 EUR pro Artikel für Amazon Prime-Mitglieder, ansonsten 13 EUR.)[\(Siehe Details\)](#) : Lieferung morgen, 7. Mai

Bildschirmfoto: amazon.de

➤ Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 4 EGBGB n.F.

Zusatzleistungen und Versandoptionen

- Zusatzleistungen wie
 - Expressversand oder
 - Garantieverlängerung etc.
 können **nur ausdrücklich vereinbart** werden.
- Die Zusatzleistung darf nicht durch eine Voreinstellung ausgewählt sein!
- Bei einer unwirksamen Voreinstellung bleibt der Vertrag **im Übrigen** wirksam.

Reparaturkosten können eine unangenehme Überraschung sein. Sorgen Sie für umfassende Absicherung! Verlängern Sie Ihren Service jetzt.

[? Mehr Informationen](#)

- 1 Jahr Vor-Ort-Service am nächsten Tag mit Premium-Telefon-Support **Im Preis inbegriffen**
- 2 Jahre Vor-Ort-Service am nächsten Tag mit Premium-Telefon-Support **+119 €**
- Von Dell empfohlen** 3 Jahre Vor-Ort-Service am nächsten Tag mit Premium-Telefon-Support **+209 €**
- 4 Jahre Vor-Ort-Service am nächsten Tag mit Premium-Telefon-Support **+289 €**

Bildschirmfoto: dell.de

➤ § 312c Abs. 5 n.F.

Liefertermin

- Auch zukünftig ist kein konkretes Lieferdatum zu nennen.
- **Kunde muss** jedoch **Zeitraum** (Gesetz: „Termin“) **des Liefervorgangs erkennen können**.
- Wie auch jetzt schon, ist folgendes zu beachten:
 - „ca.“ oder „3-5 Tage“ **ok**
 - „auf Lager“, „in der Regel“, „voraussichtlich“, „grundsätzlich“ oder „sofort“ **nicht ok**, da unklar bzw. falsch



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Bestell-Nr.: 1000201 - 02 Preis Online | Preis Filiale
 Teile-Nr.: HD8769/01
 EAN: 8710103621706

SAECO ★★★★★ (1)

€ 629,00
inkl. MwSt., zzgl. Versand

1 Stück In den Einkaufswagen

Lieferzeit	sofort lieferbar
Lieferzeit Die durchschnittliche Lieferzeit innerhalb Deutschlands beträgt 1-3 Werktage. Für Geschäftskunden und Kundenkartenbesitzer in der Regel am nächsten Werktag.	
Weitere Lieferhinweise	
Versandkosten	Versandkostenfreie Lieferung!
In Conrad-Filiale verfügbar?	jetzt prüfen!
Finanzierung	0% Finanzierung ab € 240,00 möglich
48 Monate Garantie	für nur € 35,00
Mengenrabatt	nicht möglich
<input checked="" type="checkbox"/> Produktvergleich	<input checked="" type="checkbox"/> Auf den Merkitzettel <input type="checkbox"/> Drucken
Produktbeschreibung	Zubehör <input type="button" value="Downloads"/>
Bildschirmfoto: conrad.de	

➤ Art. 246a § 1 EGBGB n.F.

13

Kundenhotlines

- **Kundenhotline** darf nicht mehr kosten als Grundtarif
 - gilt nur für Kunden!
 - Grundtarif = Entgelt für die Nutzung des Kommunikationsdienstes (darf wohl auch Handynummer sein)
 - Der Unternehmer darf auf jeden Fall nicht daran verdienen (cash-back)
- Für **Interessenten** darf die Hotline teurer sein



➤ § 312a Abs. 5 BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

14

Zahlungsaufschläge

- Es muss **mindestens eine gängige und kostenlose Zahlungsart** angeboten werden
- Nicht-kostenlos sind dabei auch Zahlungsarten, die indirekte Kosten auslösen (etwa Visa Electron)
- Darüberhinaus dürfen mögliche Zahlungsaufschläge nicht die Kosten des Händlers für die Zahlungsabwicklung übersteigen
- Bisherige Rechtsprechung wurde damit Gesetz



➤ § 312 a Abs. 4 Nr. 2 BGB n.F.

Rückerstattung bei Widerruf

- Bei einem Widerruf muss die **Rückerstattung über dasselbe Zahlungsmittel** erfolgen wie die ursprüngliche Bezahlung
- Ausnahme:
 - es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart und
 - der Kunde hat dadurch keine zusätzlichen Kosten
 (geht nicht über AGB!)



➤ § 357 Abs. 3 BGB n.F.

„Button-Lösung“ seit August 2012

- Im elektronischen Geschäftsverkehr sind die **wesentlichen Produktmerkmale** unmittelbar vor Abgabe der Bestellung anzugeben.
- Bestellung über Schaltfläche mit **eindeutiger Beschriftung**:
 - „zahlungspflichtig bestellen“ oder etwa „Kaufen“
 - nicht: „Bestellen“, „Bestellung abgeben“ etc.

Bestellübersicht	
Bruttopreis inkl. MwSt.	€ 25,00
Gewährter Rabatt durch den Gutschein	- € 5,00
zzgl. Versandkostenpauschale innerhalb Deutschlands	€ 0,00
5 € Gutschein ab 25 € Einkaufswert	
Gesamtpreis:	€ 20,00
inklusive Mehrwertsteuer	

Kostenpflichtig bestellen >

Bildschirmfoto: conrad.de

➤ § 312j Abs. 2 - 4 BGB n.F.

Beispiel wesentliche Merkmale

Lieferadresse Ändern
Lars Winter
[Redacted]
Osnabrück, Niedersachsen
49074
Deutschland
Telefon: [Redacted]
[An mehrere Adressen versenden](#)

Zahlungsart Ändern
VISA endet auf [Redacted]

Rechnungsadresse Ändern
Identisch mit Lieferadresse

Gutschein- und Aktionscodes:
Code eingeben Einlösen

Jetzt kaufen


Bestellungsübersicht
Artikel: EUR 500,96
Verpackung & Versand: EUR 3,95

Gesamtbetrag: EUR 504,91

Oben genannte Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer. [Informationen anzeigen.](#)


[Wie werden die Versandkosten berechnet?](#)

Artikel von markendealer
Versand voraussichtlich: 13. Mai 2014 - 14. Mai 2014

 **Jack & Jones Bolton Edward Honey M All (33-32, honey mustard)**
EUR 19,95
Anzahl: 1 Ändern
Verkauf durch: [markendealer](#)
Nicht als Geschenk möglich.

Wählen Sie die Versandart:
 Standardversand (1-3 Werktage)

Artikel von Amazon EU S.a.r.L.
Lieferung voraussichtlich: 15. Mai 2014

 **Bosch TES50358DE Kaffee-Vollautomat VeroCafe Latte (1.7 l, 15 bar, externes Milchsistem) dunkelbraun**
EUR 481,01
Anzahl: 1 Ändern
Verkauf durch: Amazon EU S.a.r.L.
[Geschenkoptionen](#)

Wählen Sie die Versandart:
 Standardversand (Bis zu 2 Werktage. Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, Büchersendungen sowie Bestellungen über 20 EUR. Ansonsten 3 EUR.) [\(Siehe Details\)](#)
 Premiumversand (Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, Bestellungen über 50 EUR)

Bildschirmfoto: amazon.de

„Button-Lösung“ Rechtsprechung

- „*Jetzt kostenlos testen*“
ist unzulässig, wenn danach
kostenpflichtige Mitgliedschaft
- „*Jetzt verbindlich anmelden!*
(zahlungspflichtiger
Reisevertrag)“
ist keine korrekte Button-
Beschriftung
- „*Bestellung abschicken*“
ist nicht ausreichend

Bestellübersicht	
Bruttopreis inkl. MwSt.	€ 25,00
Gewährter Rabatt durch den Gutschein	- € 5,00
zzgl. Versandkostenpauschale innerhalb Deutschlands	€ 0,00
5 € Gutschein ab 25 € Einkaufswert	
Gesamtpreis: inklusive Mehrwertsteuer	€ 20,00

Kostenpflichtig bestellen >

Bildschirmfoto: conrad.de

➤ § 312j Abs. 2 - 4 BGB n.F.

Widerrufsrecht

- Beginn Widerrufsfrist:

14 Tage ab dem Tag, an dem
der Verbraucher in den
physischen Besitz der Ware
gelangt (in der EU gleich!)
- Jedoch nicht vor der Information
über das Widerrufsrecht. Auf die
Erfüllung weiterer Pflichten
kommt es nicht mehr an
- Ende längstens 12 Monate und
14 Tage nach Erhalt der Ware,
selbst bei fehlerhafter Belehrung
- Wann problematisch?



➤ §§ 355 ff. BGB n.F.

Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht

- Neue Ausnahmen:
 - Waren, die aus Gründen des **Gesundheitsschutzes** oder der **Hygiene** nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren **Versiegelung** entfernt wurde
 - Waren, die nach der Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
 - Alkoholische Getränke, die erst nach 30 Tagen geliefert werden können und deren Preis schwankt
 - § 312g Abs. 2 Nr. 3 - 5 BGB n.F.
- **Widerrufsrecht grds. auch bei Downloads!** Kann jedoch ausgeschlossen werden.
 - § 356 Abs. 5 BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

21

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bitte nutzen Sie für die Rückgabe von Artikeln unser [Online-Rücksendezentrum](#). Für die meisten auf Amazon.de verkauften Artikel gelten unsere regulären Rückgabebedingungen. Allerdings unterliegen bestimmte Produkte speziellen Vorgaben oder Bedingungen:

- Artikel, an denen sich Markenetiketten, Garantiekarten oder Aufkleber befinden
- Artikel, bei denen die Verkaufsverpackung die Hygiene oder die Haltbarkeit sicherstellt
- Artikel für die Benutzung in Körperöffnungen
- Bekleidung, Schuhe
- Blu-rays, CDs, DVDs, Hörbücher, Kassetten
- Heimtextilien
- Hochwertige Uhren und Schmuck (besonderer Abholservice)
- Gefahrgut
- Geräte mit Speichermedien (z. B. MP3-Player, Digitalkameras, Handys, USB-Sticks, Laptops etc.)
- Großgeräte
- Kraftstoffbetriebene Geräte
- Kindle-Geräte und Kindle-Inhalte
- Marketplace-Artikel
- Software, Computerspiele
- Zuschnittsware / Meterware
- AutoRip Musik

Bildschirmfoto: amazon.de

- § 312g BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

22

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

- **Es gibt keine „Generalklausel“ für wirtschaftlich unzumutbare Rücksendungen!**
 - EuGH: Ausnahmen sind eng auszulegen...
- Teilweise noch nicht einheitlich durch Rechtsprechung geklärt...
 - etwa geöffnete Kontaktlinsenumverpackungen (-)
 - Fertigarzneimittel (+)
 - Badeenten (-)
- Hygieneartikel: Was sind Hygienegründe? Was ist ein Siegel?
 - Bsp.: Bettwäsche (-), benutzte Bettwäsche (+) ➔ Prüfungsumfang!
- Nur grober Anhaltspunkt: „Prüfungsumfang größer als im Laden“, Folge ggf. auch Wertersatz!



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

23

EU-weite einheitliche Widerrufsbelehrung...

Widerrufsbelehrung
<p>Widerrufsrecht</p> <p>Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.</p> <p>Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag ^[1].</p> <p>Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ^[2] mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. ^[3]</p> <p>Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.</p> <p>Folgen des Widerrufs</p> <p>Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. ^[4]</p> <p>^[5]</p> <p>^[6]</p>

➤Muster: Anlage 1 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 EGBGB



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

24

... mit Alternativen für Fristbeginn

1. Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
- im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses.“;
 - im Falle eines Kaufvertrags: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
 - im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
 - im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
 - im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“

- Problem, wenn Bestellsituation unbekannt oder „gemischt“!
 - Ggf. schlaues Shopsystem...
- Empfehlung für Fälle b) - d): c)
 - Nachteil: keine Privilegierung
- Spezielle Muster für Finanzdienstleistungen...



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

25

Ausübung des Widerrufs

- ...durch **ausdrückliche** Widerrufserklärung, aber ohne Begründung
 - als **Formular zum Ausfüllen**
 - gesetzliches Muster-Widerrufsformular (Verbraucher ist darüber zu informieren!)
 - § 356 Abs. 1 BGB n.F. + Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 EGBGB n.F.
 - als **Formular auf Internetseite**
 - Zugang der Erklärung muss bestätigt werden (E-Mail etc.)
 - durch **sonstige Erklärung**...
 - Brief, E-Mail oder auch telefonisch (muss nicht mehr schriftlich!)
 - Kein altes Rückgaberecht mehr!
 - Rechtzeitige Absendung des Widerrufs reicht!
 - § 355 Abs. 1 BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

26

Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

- Empfehlung: Auf Internetseite stellen sowie mit Bestellbestätigung mitschicken (etwa mit AGB als PDF)

➤ Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 EGBGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

27

Rückabwicklung

- Verbraucher muss Ware innerhalb von **14 Tagen** ab Widerruf absenden
- Händler muss Zahlung innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt des Widerrufs zurückzahlen, auch Zahlartkosten!
Gefahr: automatisch **Verzug**
- Händler kann Rückzahlung davon abhängig machen, dass Verbraucher Nachweis des Abschickens der Ware erbringt

➤ §§ 355, 357 BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

28

Hin- und Rücksendekosten

- **Händler trägt Hinsendekosten**
- und muss Kosten bei Rückabwicklung erstatten!
 - jedoch nur normale Versandkosten, keine Expresszuschläge
- **Verbraucher trägt Rücksendekosten,**
 - es sei denn, ...
 - Händler übernimmt diese freiwillig oder
 - Händler hat Verbraucher nicht über Kostenpflicht informiert!



- Problem: wenn nicht post-versandfähig, dann Abholung durch Händler. Unterschiedliche Kostenregelung beachten!

➤ § 357 Abs. 2 und 6 BGB n.F.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

29

Wertersatz bei Widerruf

- Verbraucher haftet für Wertverlust der Waren nur, wenn dieser auf einen ...
 - zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren **nicht notwendigen Umgang** zurückzuführen ist und
 - über Widerrufsrecht unterrichtet wurde.
- Zukünftig gibt es also nur noch einen Anspruch auf **Wertersatz für die Verschlechterung** der Sache!
- Der „alte“ Anspruch auf Nutzungswertersatz entfällt!

➤ § 357 Abs. 7 BGB n.F.



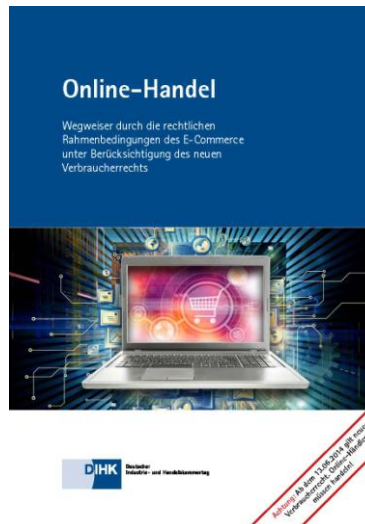
IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

30

Weitere Informationsquellen

- www.osnabrueck.ihk24.de
- Neue DIHK-Broschüre zum Online Handel über <http://www.dihk-verlag.de>
- Verschiedene Blogs und Informationsseiten
- Diverse Anbieter und Berater im Bereich Online-Handel
- Möglichkeiten der Überprüfung und Zertifizierung

➤ Bitte sprechen Sie uns an!



IHK: Gut vernetzt!



Ihre Ansprechpartner:

Dr. iur. Lars Winter

**Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland -
Grafschaft Bentheim
Tel.: 0541 353-315
Fax: 0541 353-99315**

winter@osnabrueck.ihk.de

www.osnabrueck.ihk24.de

Helga Conrad

**Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland -
Grafschaft Bentheim
Tel.: 0541 353-317
Fax: 0541 353-99317**

conrad@osnabrueck.ihk.de

www.osnabrueck.ihk24.de



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Haftungsausschluss

Trotz sorgfältiger Prüfung können wir für die Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen.

Die Industrie- und Handelskammer Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim wird gemäß Satzung nicht rechtsberatend tätig.

Diese Informationen ersetzen nicht eine juristische Prüfung im Einzelfall.



IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim