

INFO

Änderungen im Widerrufsrecht bei Online-Shops ab 13.06.2014

Zu beachten, wichtig für alle eShopV5 Betreiber



Inhalt

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Neues Widerrufsrecht für Online Business ab 13.6.2014 | 3 |
| 2 | Anzeige und Einstellungen für Widerruf im eShopV5 | 6 |
| 3 | Zahlungsmöglichkeiten | 11 |
| 4 | Lieferzeit Infos..... | 12 |



| | |
|---------------|-----------------------|
| Dokument: | dokument1 |
| Erstelldatum: | 11.06.2014 |
| Autor: | CGX AG, 8623 Wetzikon |
| Version: | 1.0.0 |
| Copyright: | CGX AG, 8623 Wetzikon |

Änderungsdatum: Version: Autor: Beschreibung:

1 Neues Widerrufsrecht für Online Business ab 13.6.2014

Die erläuternden Texte sind aus der Website <http://www.internetrecht-rostock.de/neu-13-06-2014.htm> kopiert

Kurz gefasst: Das ändert sich für den Internethandel durch die Verbraucherrechterichtlinie zum 13.06.2014

Am 13.06.2014 ändert sich vieles für den Internethandel. Die Umsetzung des deutschen Gesetzgebers der Verbraucherrechterichtlinie tritt dann in Kraft.

Eine Übergangsfrist ist nicht vorgesehen.

Wir möchten Ihnen an dieser Stelle kurz gefasst einen Überblick über die Änderungen und Neuerungen geben, die sich für den Internethandel ergeben. Die nachfolgenden Informationen beziehen sich ausschließlich auf Fernabsatzverträge, und zwar ausschließlich auf den Verkauf und das Angebot von Waren und Dienstleistungen über das Internet. Verbraucherträge im Allgemeinen sowie u. a. Finanzdienstleistungen haben wir an dieser Stelle nicht berücksichtigt. Soweit wir gesetzliche Normen nennen, handelt es sich um die Neufassung des BGB.

Die Widerrufsfrist beträgt zukünftig einheitlich 14 Tage.

Folge:

Inwieweit längere Widerrufsfristen, wie bspw. die jetzt noch mögliche Frist von einem Monat im Rahmen der Verwendung der neuen amtlichen Muster-Widerrufsbelehrung, noch zulässig sind, ist zum jetzigen Zeitpunkt ungeklärt.

Der Verbraucher kann zukünftig das Widerrufsrecht auch telefonisch ausüben.

Folge:

In die neue Muster-Widerrufsbelehrung muss eine Telefonnummer mit aufgenommen werden. Soweit Sie als Shop-Betreiber in der Vergangenheit auf Grund der Angabe einer Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung abgemahnt wurden, muss eine derartige Widerrufsbelehrung zum 13.06.2014 auf Grund der Rechtsänderung gekündigt werden. In der Praxis sollte sich jeder Internethändler überlegen, wie er mit telefonischen Widerrufen umgehen will. Ggf. sollte für telefonische Widerrufe eine gesonderte Telefonnummer eingerichtet werden, die ausschließlich in der Widerrufsbelehrung angegeben wird. Diese Telefonnummer darf auf keinen Fall eine Mehrwertdienstenummer sein. Ein entsprechender Widerruf durch den Verbraucher sollte genau dokumentiert werden.

Der Verbraucher kann ein Widerrufsformular benutzen.



Zukünftig kann der Verbraucher den Widerruf auch über ein Muster-Widerrufsformular ausüben. Dieses Widerrufsformular muss ihm vor Abgabe der Vertragserklärung zur Kenntnis gegeben werden.

Folge:

Im Rahmen des Bestellablaufes muss das Muster-Widerrufsformular dargestellt werden. Das Formular ist durch den Shop-Betreiber insofern vorzubereiten, als dass seine Adresse dort eingetragen werden muss.

Es ändern sich die Regelungen zu den Rücksendekosten

Aktuell hat der Shop-Betreiber die Möglichkeit, entweder die Rücksendekosten zu tragen oder die sogenannte 40-Euro-Klausel zu verwenden, d. h. bei einem Rücksendewert von bis zu 40,00 Euro trägt der Verbraucher die Rücksendekosten.

In diesem - sehr häufigen - Fall ist eine zusätzliche Vereinbarung der 40-Euro-Klausel notwendig. Dies geschieht in der Regel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Folge:

Diese Vereinbarung der 40-Euro-Klausel muss zum 13.06.2014 gestrichen werden.

Rücksendekosten müssen innerhalb der Widerrufsbelehrung bei nicht paketversandfähiger Ware angegeben werden

Für den Fall, dass der Shop-Betreiber sich dafür entscheidet, dass er dem Verbraucher die Kostentragung der Rücksendekosten auferlegt, muss er in der Widerrufsbelehrung (!) bereits über die konkreten bzw. voraussichtlichen Rücksendekosten informieren.

Folge:

Insbesondere bei Shop-Systemen sollte in diesem Fall eine technische Voraussetzung dafür geschaffen werden, dass das Shop-System erkennt, ob eine Ware im Fall des Widerrufs paketversandfähig ist oder ob es sich um Speditionsware handelt. In diesem Fall müsste konkret, ähnlich wie bei der konkreten Berechnung der Hinsendekosten, die Rücksendekosten in die Widerrufsbelehrung selbst, die dem Verbraucher im Rahmen des Bestellablaufes angezeigt wird, hingewiesen werden.

Unterschiedlicher Fristbeginn je nach Art der Lieferung

Die Widerrufsbelehrung verwendet andere Formulierungen zum Beginn der Widerrufsfrist bei einer einheitlichen Bestellung, je nachdem, ob die Ware in Teilsendungen geliefert wird, die zu unterschiedlichen Zeiträumen geliefert werden oder nicht. Wie dies in der Praxis laufen soll, ist zum jetzigen Zeitpunkt vollkommen ungeklärt.

Folge:

Das Shop-System muss erkennen, ob möglicherweise eine oder mehrere Waren bestellt werden und ob diese getrennt geliefert werden. Diese Prüfung muss im Bestellablauf erfolgen und sich dynamisch in der Formulierung der Widerrufsbelehrung niederschlagen.

Neue Ausschlussgründe des Widerrufsrechtes

Grundsätzliche Formulierungsänderungen

Die Ausschlussgründe für das Widerrufsrecht beim Angebot von Kundenspezifikationen oder entsiegelten Datenträgern bleiben gleich. Es ändern sich jedoch die konkreten Formulierungen.

Folge:

Soweit Sie bereits jetzt über Ausschlussgründe, d. h. Fälle, in denen der Verbraucher kein Widerrufsrecht hat, im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung informieren, müssen diese Formulierungen dem neuen Gesetz angepasst werden.

Neuer Ausschluss des Widerrufsrechtes bei Verträgen 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

Dieser Ausschluss des Widerrufsrechtes ist neu und wird durch Shop-Betreiber sehnlichst erwartet.

Folge:

Neben dem Umstand, dass auf diesen Ausschluss des Widerrufsrechtes natürlich im Rahmen der Information über das Widerrufsrecht konkret hingewiesen werden muss, ist wichtig, dass dieser Ausschlussgrund ausschließlich für versiegelte Waren gilt. D. h. neben der ersten Voraussetzung, dass dieser Ausschlussgrund nur dann gilt, wenn die Waren aus Grund des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, ist eine Versiegelung von Waren zwingend notwendig. Shop-Betreiber müssen darauf achten, dass die entsprechenden Waren auch tatsächlich versiegelt im Rechtssinne sind.

Änderungen des Widerrufsrechtes bei der Lieferung digitaler Inhalte

Bei der Lieferung digitaler Inhalte (bspw. Download von Dateien oder Musikstücken) muss der Verbraucher ausdrücklich zustimmen, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Ferner muss der Verbraucher seine Kenntnis davon bestätigen, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.

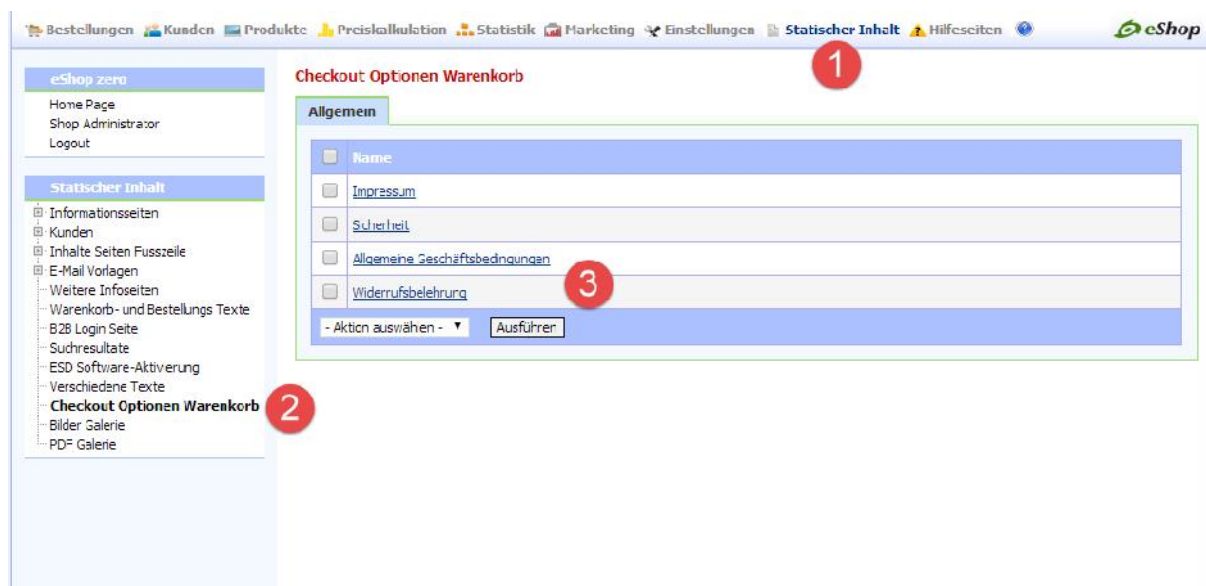
Folge:

Die ausdrückliche Zustimmung und die Bestätigung der Kenntnis muss ausdrücklich im Bestellablauf erfolgen.

2 Anzeige und Einstellungen für Widerruf im eShopV5

Erstellen Sie die für Ihren Geschäftsbetrieb passenden Dokumente unter „Statischem Inhalt“ > „Checkout Optionen Warenkorb“. Bitte passen Sie die Texte hier genau an. Diese werden einerseits beim Checkout angezeigt und als PDF-Anlage automatisch der Bestellbestätigung zugefügt.

Korrekte Einstellungen in der Kundengruppe sind Voraussetzung (siehe nächste Seite).



The screenshot shows the 'Checkout Optionen Warenkorb' configuration page. The left sidebar has a tree view where 'Checkout Optionen Warenkorb' is selected. The main area shows a table with the following items:

| Name | Ausführen |
|---------------------------------|--------------------------|
| Impressum | <input type="checkbox"/> |
| Sicherheit | <input type="checkbox"/> |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen | <input type="checkbox"/> |
| Widerrufsbelehrung | <input type="checkbox"/> |

At the bottom of the table, there is a dropdown menu labeled '- Aktion auswählen -' and an 'Ausführen' button.

Einstellungen wo die Dokumente angezeigt werden sollen. Kundengruppe „unregistriert“ im Bereich „Dokumente für Checkout Bedingungen“. Hier wählen Sie, welche Dokumente jeweils angezeigt und in der Bestätigungsmail angehängt werden sollen.

Dazu steht die Wahl, ob im ersten und letzten Schritt des Checkout diese Dokumente angezeigt werden und bestätigt werden sollen.

Zwingend ist das „ja“ bei „Anhang der Bestellbestätigung“ zu wählen.

Bestellungen **Kunden** Produkte Preiskalkulation Statistik Marketing Einstellungen Statischer Inhalt Hilfeseiten eShop

eShop zero
Home Page
Shop Administrator
Logout

Kunden
- Neue Kunden
- Kunden
- Kunden importieren / exportieren
Kundengruppen
- Anmeldung Newsletter

Kundengruppe

German Übersetzung English

Name: Unregistered

Preise im Shop anzeigen: Inkl. MwSt. Min Bestellbetrag festlegen

Anzeige Lager / Verfügbarkeit: Anzahl und Text

Tellieferungen erlauben: Nein

Kunden können erledigte Bestellungen löschen: Ja

Gewicht: ...ig ...sandkos. ...

| Zahlungsart | Max. Limite | Default | Erlaubt | Reihenfolge |
|---------------------|-------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Rechnung | 0.0 EUR | <input type="radio"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ |
| Vorauszahlung | 0.0 EUR | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↑ ↓ |
| Nachnahme | 0.0 EUR | <input type="radio"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↑ ↓ |
| Kreditkarte manuell | 0.0 EUR | <input type="radio"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↑ |

| Dokument für Checkout Bedingungen | Erster Schritt | Letzter Schritt | Reihenfolge |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Anzeige der optionalen Bedingungen Warenkorb | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Welche der Dokumente müssen bei der Kasse angezeigt werden | | | |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ |
| Impressum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ↑ ↓ |
| Sicherheit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ↑ ↓ |
| Widerrufsbelehrung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ↑ |

Die gewählten optionalen PDF-Dokumente für den Warenkorb Checkout werden als Anhang der Bestellbestätigung dem Kunden zugestellt. Ja

Weitere Bedingungen können Sie im Bereich **Statischer Inhalt** -> **Opt. Bedingungen Warenkorb** einfügen.

Anzeige im Checkout 1. Schritt

Schnellnavigation: [Home](#)

Ihr Warenkorb

1 Ihr Warenkorb **2** Anmeldung **3** Versand/Lieferanschrift **4** Zusammenfassung

| Menge | | Artikel-Nr. | Beschreibung | Einzelpreis | Gesamtpreis | |
|--------------------------------|--|-------------|--------------|---|-------------------|------------|
| <input type="text" value="1"/> | | | 3110034 | Gigabyte MB GA-Z97M-D3H | 128.64 EUR | 128.64 EUR |
| Total | | | | | | |
| | | | | | Summe inkl. MwSt. | 128.64 EUR |

Zahlungsmittel

In unserem Shop stehen Ihnen folgende Zahlungsmittel zur Verfügung:

- Rechnung
- Vorauszahlung
- Nachnahme
- Kreditkarte manuell

AGB und Datenschutz

[Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) [Widerrufsbelehrung](#)

Ich bestätige, dass ich die [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) akzeptiere.

Weiter zur Kasse»

Im nächsten Schritt wählen Sie Zahlungs- und Versandart. Je nachdem ob Sie Privat- oder Geschäftskunde sind (Kundengruppe) haben Sie eine unterschiedliche Wahlmöglichkeiten.

Und im letzten Schritt des Checkouts

Schnellnavigation: [Home](#)

Zusammenfassung

1 Ihr Warenkorb 2 Anmeldung 3 Versand/Lieferanschrift 4 Zusammenfassung

[Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) [Widerrufsbelehrung](#) [Bestellung löschen](#)
[Bestellung drucken](#)
 Ich bestätige, dass ich die [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) akzeptiere. [CSV Export](#)

Kundeninformation

Rechnungsadresse

Versandadresse

Sowie als Anhang in der Bestätigungsmail

Nachricht [allgemeine_geschäftsbedingungen_de.pdf \(4 KB\)](#) [widerrufsbelehrung_de.pdf \(6 KB\)](#)

Guten Tag,

Wir danken für Ihre Bestellung über unseren Shop, die wir raschmöglichst ausführen:

Kundeninformation

Rechnungsadresse

Bestell Nummer:

Im weiteren lässt sich die Widerruf Instruktion auch im Header- und Footer-Bereich einfügen. Im Footer wird dies default drin sein.



Eine Onlineversion des Formulars zum direkten Ausfüllen ist im eShopV5 nicht vorhanden. Wir werden dies später integrieren. Die Onlineversion ist nicht zwingend verlangt.

3 Zahlungsmöglichkeiten

Information über Zahlungsmittel

Es muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich darüber informiert werden, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Folge:

Insbesondere in Internetshops sollte über einen entsprechenden Link über die akzeptierten Zahlungsmittel konkret informiert werden. Spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs müsste darüber informiert werden. Somit müsste der Bestellvorgang quasi mit einer Information über die Zahlungsmittel und eine entsprechende Auswahl beginnen.

Im Shop wird das mittels einer zusätzlichen Info bei Start des Checkout angezeigt. Wobei dies auch über Link an beliebigen Orten angezeigt werden kann.

Schnellnavigation: [Home](#)

Ihr Warenkorb

1 Ihr Warenkorb 2 Anmeldung 3 Versand/Lieferanschrift 4 Zusammenfassung

| Menge | Artikel-Nr. | Beschreibung | Einzelpreis | Gesamtpreis |
|-------|-------------|---|-------------|-------------|
| 1 | 2890095 | Fujitsu ESPRIMO E920 0-Watt/15-4570/4GB/500GB | 729.01 EUR | 729.01 EUR |

Angebot annehmen
Gerne senden wir Ihnen für die im Warenkorb befindlichen Artikel ein Angebot per E-Mail zu. Einfach Produkte mit korrekter Stückzahl in den Warenkorb legen, evtl. Bemerkungen hinzufügen und absenden. Wir werden Sie umgehend kontaktieren.
Für weitere Informationen klicken Sie bitte hier

Zahlungsmittel
In unserem Shop stehen Ihnen folgende Zahlungsmittel zur Verfügung:
- Rechnung
- Vorauszahlung
- Nachnahme
- Kreditkarte manuell

AGB und Datenschutz
[Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) [Widerrufsbelehrung](#)
 Ich bestätige, dass ich die [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) akzeptiere.

Weiter zur Kasse»

Als Text wird der von Ihnen eingegebene Name der Zahlungsart der Kundengruppe „Unregistrierte“ automatisch eingesetzt.

Beachten Sie, dass für Kreditkartenzahlungen keine Aufschläge mehr berechnet werden dürfen.

4 Lieferzeit Infos

Information über den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Ware liefern muss




Diese ausdrückliche Informationspflicht gemäß ist neu. Was unter dem Begriff "Termin" zu verstehen ist, ist ungeklärt.

Folge:

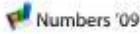
Es muss konkret über die Lieferfrist informiert werden.

Wir haben dies für Tech Data Artikel im eShop wie folgt umgesetzt:

Ware bei Tech Data an Lager → Lieferung 2-3 Tage

| | | |
|---|---|--|
|  HP Tastatur HP Top / USB Art.Nr. 2511898 / Hersteller Nr. QY776AT#ABD 16.66 EUR inkl. 19% MwSt. zzgl. Versand Versandgew.:1.2 kg Lager: 102 Lieferung 2-3 Tage |  HP Heftklammern 5000 Stück f LJ9000 Art.Nr. 643143 / Hersteller Nr. C8091A 45.16 EUR inkl. 19% MwSt. zzgl. Versand Versandgew.:0.28 kg Lager: 9 Lieferung 2-3 Tage |  HP eCarePack 3y Support Plus StoreEasy 1630 Stor Art.Nr. 2703126 / Hersteller Nr. U7U42E 975.80 EUR inkl. 19% MwSt. zzgl. Versand Lager: 9876 Lieferung 2-3 Tage |
|---|---|--|

Nicht lagernd → Lieferzeitangabe Tech Data + 4 Tage, um etwaige Wochenend- oder Feiertage zu berücksichtigen

| | |
|--|--|
|  Apple Ed/Numbers 09 Volume Licenses: 20+SeatsEd/Numbers 09 Volume Licenses: 20+Seats Art.Nr. 2573507 /Hersteller Nr. D6046ZM/A Lager: 0 Lieferung ab 21.06.2014 | 10.45 EUR inkl. 19% MwSt. zzgl. Versand |
|--|--|

Einstellung im Shop in Kundengruppe „unregistrierte“ mit „Nummer und Text“ wird auf Datum und Text geändert werden.

Korrekte Angabe zu Lager und Lieferzeit finden sich auch in der Bestell-Bestätigung.

| Lager | Menge | Artikel-Nr. | Beschreibung | Einzelpreis | Gesamtpreis |
|---------------------------------------|-------|-------------|---|--------------------------|-------------------|
| Lager: 16 Lieferung 2-3 Tage | 1 | 3110034 | Gigabyte MB GA-Z97M-D3H | 128,64 EUR | 128,64 EUR |
| Vorauszahlung | | | Rabatt 2% | | -2,57 EUR |
| Versand- und Verpackungskosten | | | | | |
| | | | Abholen | | 0,00 EUR |
| Total | | | | | |
| | | | | Summe inkl. MwSt. | 126,07 EUR |
| | | | | Anteil MwSt. (19%) | 20,13 EUR |

Name
Unregistered

Preise im Shop anzeigen Inkl. MwSt. ▼

Anzeige Lager / Verfügbarkeit **Nummer und Text** ▼ ⓘ

Teillieferungen erlauben

Kunden können erledigte Bestellungen löschen

Versandart Nummer und Text

Bei Tech Data keine Teillieferungen festlegen.

Bei eigenen oder nicht Tech Data Artikeln entsprechende Hinweise zur Liefersituation eingeben.