

# Modul 2

## Widerrufsrecht

Januar 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Inhalt

Einleitung .....	3
Was ist das Widerrufsrecht? .....	7
Wann hat ein Verbraucher ein Widerrufsrecht? .....	7
Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz? .....	7
Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag? .....	8
Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese zwei Arten von Verträgen? .....	9
Was sind die Ausnahmen vom Widerrufsrecht? .....	9
Muss ich die Verbraucher über ihr Widerrufsrecht informieren? .....	11
Was ist das Musterformular für den Widerruf? .....	12
Wie ist die Frist für den Widerruf zu berechnen? .....	12
Kann das Widerrufsrecht ausgeschlossen werden? .....	13
Was sind die Folgen, wenn Sie die Verbraucher nicht über ihr Widerrufsrecht informieren? .....	13
Wie kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten? .....	14
Hat der Verbraucher das Recht, das Produkt vor dem Rücktritt zu nutzen? .....	15
Folgen des Widerrufs .....	16
Was sind die Sanktionen für den Gewerbetreibenden bei Nichteinhaltung der Regeln zum Widerrufsrecht? .....	17
Grenzüberschreitende Verkäufe: Was geschieht, wenn ich Verbrauchern außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete? .....	17
Sonderbehandlung von Verkäufen, mit denen Sie auf ausländische Kunden abzielen .....	18
Wann wird erachtet, dass Ihre Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf Verbraucher in einem anderen Land abzielt? .....	18
Was heißt das für Sie in der Praxis? .....	18
Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig? .....	19
Checkliste für Gewerbetreibende: .....	20

„Ich fühle mich viel sicherer, wenn ich online kaufe, seitdem ich weiß, dass ich Produkte innerhalb von 14 Tagen zurückschicken kann.“

**Verbraucher**

„Verbraucher fühlen sich dank des Widerrufsrechts sicherer und kaufen mehr und öfter. Mein Geschäft konnte dadurch wachsen.“

**Gewerbetreibender**

„Ich habe 14 Tage Zeit, um das Produkt gründlich zu untersuchen, das ich online gekauft habe. Das reicht für eine gute Entscheidung vollkommen. Das Produkt zurückzuschicken ist ganz einfach.“

**Verbraucher**

## Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des ConsumerLaw Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit Verbrauchern stehen.

Das ConsumerLaw Ready Projekt ist ein vom BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verband der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv<sup>1</sup> aus. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und Verbraucher diese Regeln besser kennen müssen. Das ConsumerLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.
- Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der Verbraucher dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Gewerbetreibende schaffen müssen, wenn sie nicht dem Vertrag entsprechen.
- Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsbedingungen zum Thema.
- Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) vor, eine offizielle von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die Verbrauchern und Gewerbetreibende helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des ConsumerLaw Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMUs auf einem Forum in Kontakt treten.

---

<sup>1</sup> Mehr Informationen über die Evaluierung, die Ergebnisse und Folgeaktionen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 2 des Handbuchs behandelt das Recht, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen. Es beschreibt, was das Widerrufsrecht ist, wie es in den Mitgliedsländern der EU angewendet wird und gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul stellt das Widerrufsrecht vor, wie es in der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (die „Verbraucherrechtlinie“ oder „Verbraucherrechtlinie“ – Consumer Rights Directive, CRD) vorgeschrieben ist, und demzufolge Verbraucher ein Recht haben, Fernabsatzverträge und außerhalb Ihrer Geschäftsräume abgeschlossene Verbraucherverträge zu widerrufen. Bitte ziehen Sie für weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechtlinie das Modul 1 zu Rate, außerdem steht Ihnen der [Leitfaden der Europäischen Kommission](#) in allen offiziellen Sprachen der EU<sup>2</sup> zur Verfügung.

Außer diesen horizontalen Anforderungen können noch weitere, meistens branchenspezifische Informationspflichten gelten – unabhängig von oder kombiniert mit den Informationspflichten der CRD. Dies kommt auf die Vertragsart an (z.B. Verbraucherkredit, Pauschalreise usw.). Diese anderen Anforderungen liegen außerhalb des Anwendungsbereiches dieses Handbuchs, dennoch raten wir Ihnen, sich auch mit ihnen vertraut zu machen, da sie Ihre spezifische Branche betreffen. Die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)<sup>3</sup> und das [Your Europe Business Portal](#)<sup>4</sup> können Ihnen dabei helfen, die relevanten Informationen zu sammeln.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

---

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf)

<sup>3</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 2



## Was ist das Widerrufsrecht?

Das Widerrufsrecht ist ein effektives Instrument, das das EU Recht dem Verbraucher an die Hand gibt.

Es ermöglicht dem Verbraucher, den Verbrauchervertrag binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware, oder nachdem er den Vertrag über Dienstleistungen oder digitalen Inhalt abgeschlossen hat, ohne Angabe von Gründen zu kündigen.

Ein Verbrauchervertrag ist ein beliebiger Vertrag, den der Gewerbetreibende mit einem Verbraucher abschließt, ungeachtet des Vertragsobjekts: Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalem Inhalt.

Zum Beispiel: Ein mit dem Verbraucher online geschlossener Vertrag über den Onlineverkauf eines Buches<sup>5</sup>.

## Wann hat ein Verbraucher ein Widerrufsrecht?

Nach der EU Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (die „Verbraucherrechterichtlinie“ – Consumer Rights Directive, CRD) haben Verbraucher **ein Widerrufsrecht von Verbraucherverträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen wurden**. Für diese zwei Arten von Verträgen wird dieses Recht gewährt, da die Verbraucher in diesen spezifischen Fällen als geschwächer gelten, als bei anderen Verträgen. Im Fall von Fernabsatzverträgen kann sich der Verbraucher nicht der Merkmale des Produktes vergewissern, bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kann sich der oder die Verbraucher(in) in einer Situation wiederfinden, die sie oder ihn größerem Druck aussetzt.

Das Widerrufsrecht besteht ungeachtet der Frage, ob der Vertrag über die Lieferung von Waren, Erbringung

von Dienstleistungen oder digitalem Inhalt geschlossen wird.

## Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz?

**Fernabsatzverträge** sind Verbraucherverträge, bei denen keine zeitgleiche Anwesenheit des Gewerbetreibenden und des Verbrauchers am selben Ort zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses durch eine Art der Telekommunikation besteht. Einige Beispiele für Fernabsatzverträge sind Übereinkünfte per Versand, online, per Telefon oder Fax.

Der Fernabsatzvertrag umfasst auch Situationen, in denen der Verbraucher die Geschäftsräume nur dazu aufsucht, um Informationen über die Waren oder Dienstleistungen einzuholen, danach jedoch den Vertrag aus der Entfernung aushandelt und abschließt. Zum Beispiel gilt das Szenario, in dem ein(e) Verbraucher(in) in ein Geschäft geht und sich verschiedene Handtaschen ansieht, danach von zu Hause aus eine dieser Handtaschen per Telefon bestellt, als Fernabsatzvertrag. Im Gegensatz dazu gilt ein Vertrag, der in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden ausgehandelt, aber per Telekommunikation abgeschlossen wird, nicht als Fernabsatzvertrag.

Auch sollte ein Vertrag, der per Telekommunikation (z.B. durch eine E-Mail) anberaumt, letzten Endes aber in den Geschäftsräumen des Gewerbetreibenden abgeschlossen wurde, nicht als Fernabsatzvertrag angesehen werden. Gleichfalls deckt der Fernabsatzvertrag keine Reservierungen ab, die der Verbraucher per Telekommunikation getätigt hat, wie es der Fall wäre, wenn der Verbraucher einen Tisch im Restaurant durch einen Anruf reserviert.

<sup>5</sup> Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten

## Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag?

**Außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelte Verträge** sind die Verträge, die bei gleichzeitiger physischer Anwesenheit des Verbrauchers und Ihnen oder Ihrer Vertreter abgeschlossen werden, jedoch an einem anderen Ort als Ihren Geschäftsräumen. Geschäftsräume schließen die Räumlichkeiten in jeglicher Form (z.B. Läden, LKWs, Verkaufsstände usw.) ein, die dem Gewerbetreibenden als ständiger oder gewohnheitsmäßiger Ort seiner Geschäfte dienen. Die Geschäftsräume schließen auch die Örtlichkeiten ein, die der Gewerbetreibende saisonal verwendet (z.B. ein Eisladen am Strand über den Sommer).

Außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge werden typischerweise bei dem Verbraucher zu Hause oder an seinem Arbeitsplatz, oder während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs abgeschlossen.

### 1. eine Verbraucherin kauft online ein Kleid



### 2. eine Verbraucherin nimmt einen besonderen Telekommunikationsdienst (z.B. Anrufe in die USA für 1EUR/min) am Mobiltelefon an,



### 3. eine Verbraucherin bestellt ein Buch per Post,



### 4. eine Verbraucherin kauft einen Staubsauger an der Türschwelle,





**5. eine Verbraucherin unterschreibt für die Fitness-Dienstleistungen an ihrem Arbeitsplatz,**



**6. ein Verbraucher kauft ein Kissen und eine Daunendecke auf einem vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflug (z.B. in einem Restaurant)**



**Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese zwei Arten von Verträgen?**

Ob im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen, der Verbraucher hat vierzehn Kalendertage Zeit, um seine Entscheidung zu überdenken, den mit dem Gewerbetreibenden geschlossenen Vertrag aufrechtzuerhalten.

Während dieser Zeit, kann der/die Verbraucher(in) von dem Vertrag zurücktreten. Er/sie muss dafür keinerlei Erklärung oder Rechtfertigung angeben. Außerdem muss der Verbraucher keine Kosten auf sich nehmen, außer für das Zurücksenden der Ware oder für einen geminderten Warenwert durch falsche Handhabung des Produkts, wie unten ausgeführt.

Das Widerrufsrecht ist in der EU vollkommen harmonisiert. Das bedeutet, dass dieselben Regeln in allen Mitgliedsländern gelten. Egal, ob Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen Verbrauchern aus anderen Mitgliedsländern anbieten, die Dauer des Widerrufsrechts bleibt gleich und Sie müssen keine weiteren Nachforschungen nach eventuellen Unterschieden zwischen den Schutzstufen anstellen.

**Was sind die Ausnahmen vom Widerrufsrecht?**

In gewissen Fällen hat der Verbraucher nicht das Recht, vom Vertrag zurückzutreten. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei den folgenden Verträgen:

- a) Für die Dienstleistungserbringung, nachdem die Dienstleistung vollständig ausgeführt wurde, vorausgesetzt, dass die Erbringung mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Verbrauchers begonnen wurde, und er anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn der Gewerbetreibende den Vertrag vollständig erfüllt hat.

**Beispiel:** Ein Verbraucher, der online einen Vertrag mit einem Fitnessstudio über die Erbringung von drei persönlichen Trainingseinheiten abgeschlossen hat, die er am Tag darauf in Anspruch nimmt und vor Ende der 14 Tage beendet, wobei er einwilligt, dass er sein Widerrufsrecht verliert, nachdem diese drei Einheiten erbracht worden sind.

- b) Für die Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen, deren Preis Fluktuationen des Finanz-

markts unterliegt, die der Gewerbetreibende nicht kontrollieren kann, und die innerhalb des Widerrufszeitraums auftreten können.

**Beispiel:** Waren, deren Preis vom Wert einer ausländischen Währung abhängt.

- c) Für die Bereitstellung von Waren, die nach den Angaben des Verbrauchers angefertigt werden, oder eindeutig personalisiert sind.

**Beispiel:** ein maßgeschneiderter Anzug

- d) Für die Bereitstellung von Waren, die schnell verderben können, oder deren Verfallsdatum schnell abläuft.

**Beispiel:** leicht verderbliche Waren wie frisches Gemüse

- e) Für die Bereitstellung verschweißter Waren, die sich wegen Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe eignen, und deren Verpackung nach der Lieferung geöffnet wurde.

**Beispiele:** Nadeln für medizinische Anwendungen, einige Kosmetikprodukte wie Lippenstifte, außerdem Matratzen

- f) Für die Bereitstellung von Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen vermischt werden.

**Beispiel:** Sand, der mit einer anderen Substanz vermischt wird

- g) Für die Bereitstellung alkoholischer Getränke, deren Preis zum Zeitpunkt des Abschlusses des Verkaufsvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung erst 30 Tage später erfolgen kann, und deren wirklicher Wert Fluktuationen des Markts unterliegt, die der Gewerbetreibende nicht kontrollieren kann.

**Beispiel:** vin en primeur

- h) Wenn der Verbraucher ausdrücklich ein Kommen des Gewerbetreibenden wegen dringender Reparatur- oder Wartungsarbeiten erbeten hat. Wenn der Gewerbetreibende während seines Besuchs zusätzliche Dienstleistungen zu denen ausführt, um die der Verbraucher ausdrücklich gebeten hat (d.h. Reparatur oder Wartung), gilt das Widerrufsrecht für diese zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren. Wenn in einem ähnlichen Szenario der Gewerbetreibende während seines Besuchs andere Waren bereitstellt, als die für die Reparatur- oder Wartungsarbeiten notwendigen Ersatzteile, gilt das Widerrufsrecht für diese Waren.  
**Beispiel:** Eine erbetene Dachreparatur nach einem Schaden (z.B. nach einem Sturm). Entscheidet sich der Verbraucher, zusätzlich zur Dachreparatur Ziegelsteine von demselben Gewerbetreibenden zu kaufen, gilt die Widerrufsfrist für diese Ziegelsteine. Auch, wenn der Verbraucher sich dafür entscheidet, dem Dach eine zusätzliche Isolierungsschicht hinzuzufügen, gilt das Widerrufsrecht für diese Dienstleistung.

- i) Für die Bereitstellung von versiegelten Audio- oder Videoaufnahmen, oder versiegelter Computer-Software, deren Verpackung nach der Lieferung geöffnet wurde.

**Beispiel:** Eine in Plastikfolie verkaufte DVD, deren Verpackung geöffnet wurde

- j) Für die Bereitstellung einer Zeitung oder (Fach)Zeitschrift außer Verträgen über Abonnements für die Bereitstellung solcher Veröffentlichungen.

**Beispiel:** Tageszeitungen

- k) Abgeschlossen auf einer öffentlichen Auktion.  
**Beispiel:** Öffentliche Auktion für Gemälde. Bitte beachten Sie, dass dies nicht für Versteigerungsplattformen wie ebay gilt.

- l) Für die Bereitstellung einer Unterkunft zu anderen als Wohnzwecken, Transport von Waren, Dienstleistungen der Autovermietung, Gastronomie oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, wenn der Vertrag ein genaues Datum oder einen Zeitraum für die Erbringung vorsieht.

**Beispiel:** Hotelreservierung für ein bestimmtes Wochenende.

- m) Für die Bereitstellung digitalen Inhalts, die nicht mittels eines greifbaren Mediums erfolgt, wenn die Erbringung mit der vorherigen ausdrücklichen Einwilligung des Verbrauchers und seiner Anerkennung begonnen hat, dass er somit sein Widerrufsrecht verliert.

**Beispiel:** Das Herunterladen einer Applikation für das Mobiltelefon, wenn das Herunterladen begonnen und der Verbraucher den Verlust seines Rücktrittsrechts anerkannt hat<sup>6</sup>.

Wenn Sie sichergehen möchten, dass der Verbraucher dem Gesetz gemäß zustimmt, kein Widerrufsrecht zu haben, können Sie ihn folgendermaßen um sein Einverständnis bitten: „Ich stimme hiermit der sofortigen Vertragserfüllung zu und erkenne an, dass ich mein Widerrufsrecht verliere, sobald das Herunterladen oder Streamen des digitalen Inhalts begonnen hat.“

Wie im Modul 1 erklärt, gilt die Verbraucherrechtlinie nicht für einige spezifische Arten von Verträgen (zum Beispiel, Verträge über Gesundheits- oder Finanzdienstleistungen, Erwerb von unbeweglichem Vermögen). In diesen Fällen besteht das Widerrufsrecht nur im Rahmen anderer geltender Rechtsvorschriften für bestimmte Branchen (z.B. Richtlinie 2008/48/EG zum Verbraucherkredit).

## Muss ich die Verbraucher über ihr Widerrufsrecht informieren?

Ja. Wo ein solches Recht existiert, hat der Gewerbetreibende um dem Widerrufsrecht Gültigkeit zu verleihen die Pflicht, den Verbraucher über das Bestehen und die Modalitäten ihres Rechtes, vom Vertrag<sup>7</sup> zurückzutreten, zu informieren. Die den Verbrauchern bezüglich ihres Widerrufsrechts zur Verfügung zu stellenden Informationen müssen beinhalten:

- die Bedingungen
- zeitliche Einschränkungen
- Verfahren, wie sie von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen können
- die Tatsache, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung trägt (zusätzlich der tatsächlichen Kosten, wenn Rücksendung per normaler Post nicht möglich ist)
- die Tatsache, dass wenn der Verbraucher zurücktritt, nachdem er darum gebeten hat, mit den Dienstleistungen zu beginnen, er die anteiligen Kosten der bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Dienstleistung zu zahlen hat
- Wenn zutreffend: die Tatsache, dass der Verbraucher kein Widerrufsrecht hat (siehe Erklärungen oben), oder die Umstände, unter denen er diese Recht verliert
- Musterformular für den Rücktritt (siehe unten oder in Anhang 1)

Der Gewerbetreibende kann Verbraucherrechte einräumen, die über den gesetzlich geforderten Rahmen hinausgehen, z.B. eine längere Frist, er muss jedoch in jedem Fall gewährleisten, dass der Verbraucher zumindest alle Informationen zum gesetzlich vorgeschriebenen Widerrufsrecht erhält.

Sowohl für im Fernabsatz, als auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge muss der

<sup>6</sup> Vgl. Punkt a): der/die Verbraucher(in) muss zuvor seine/ihre ausdrückliche Einwilligung abgeben und anerkennen, dass er/sie sein/ihr Widerrufsrecht verliert, sobald der Vertrag vollständig vom Gewerbetreibenden erfüllt ist.

<sup>7</sup> Vgl. Modul 1 zu den vorvertraglichen Informationspflichten

Gewerbetreibende dem Verbraucher ein Musterformular zum Rücktritt vom Vertrag auf einem dauerhaften Medium (Papier, CD...) geben.

Im Falle eines online geschlossenen Vertrags könnte dies zum Beispiel eine E-Mail mit Formular sein. Von einer Webseite kann nicht gesagt werden, dass sie als dauerhaftes Medium Informationen bietet, da sie kein konstantes, sondern veränderbares Medium ist. Es ist daher nicht ausreichend, wenn der Gewerbetreibende den Verbraucher auf eine bestimmte Webseite leitet.

## Was ist das Musterformular für den Widerruf?

Ein EU-weites Musterformular für den Widerruf ist Bestandteil des Gesetzes<sup>8</sup>. Dieses sehr kurze Musterformular, auch in Anhang 1 verfügbar, muss dem Verbraucher zugänglich gemacht werden:

- Musterformular für den Widerruf (füllen Sie dieses Formular nur aus und schicken Sie es nur zurück, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten)
- An [hier muss der Gewerbetreibende seinen Namen, seine Anschrift und, wenn verfügbar, seine Faxnummer und E-Mail-Adresse eintragen]:
- Ich/Wir (\*) erkläre(n) hiermit, dass ich/wir (\*) von meinem/unserem (\*) Vertrag über den Verkauf der folgenden Waren (\*)/über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*) zurücktrete(n),
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Adresse des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur, wenn dieses Formular auf Papier verfasst wird),
- Datum

\*Unzutreffendes bitte löschen

Es ist sehr wichtig, den Verbraucher klar und verständlich über das Widerrufsrecht zu informieren, und ihm das Musterformular zugänglich zu machen. So können Verbraucher effizient von diesem Recht Gebrauch machen und negative Auswirkungen für Sie vermieden werden (einschließlich möglicher Sanktionen), sollten Sie dem nicht nachkommen (siehe Frage nach den Folgen, wenn Verbraucher nicht über das Widerrufsrecht informiert werden).

Beachten Sie, dass der Gewerbetreibende, zusätzlich zu E-Mail und anderen Kommunikationsformen, dem Verbraucher die Möglichkeit bieten kann, entweder das Musterformular für den Widerruf oder gleichwertige Stellungnahmen auf der Firmenwebseite elektronisch auszufüllen und abzuschicken. In diesen Fällen hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher eine Empfangsbestätigung eines solchen Widerrufs ohne Verzögerung auf einem dauerhaften Medium zukommen zu lassen.

## Wie ist die Frist für den Widerruf zu berechnen?

Die Widerrufsfrist beläuft sich in allen Mitgliedsländern auf vierzehn Kalendertage. Im Falle eines Kaufvertrags beginnt die Frist von vierzehn Tagen in dem Moment, wenn der Verbraucher die Waren effektiv in Besitz nimmt (oder die letzte Ware/das letzte Stück im Falle mehrerer Waren oder von aus mehreren Partien oder bestellten Teilen bestehenden Gütern). Wird zum Beispiel ein Kleid online gekauft, hat der Verbraucher das Recht, binnen 14 Tagen ab Erhalt des Kleides vom Vertrag zurückzutreten, und hat dann bis zu 14 Tage nach Meldung an den Gewerbetreibenden über den Rücktritt Zeit, das Kleid zurückzuschicken.

Bei einem **Dienstleistungsvertrag** und einem Vertrag über **digitalen Inhalt** online beginnt die Frist mit dem

<sup>8</sup> Vgl. Anhang IB der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher

Vertragsabschluss. Im Falle eines Verbrauchers, der sich online für Französischunterricht angemeldet hat, hat er das Recht, von diesem Vertrag binnen 14 Tagen ab Abschluss dieses Vertrags zurückzutreten. Im Falle **gemischter** Verträge hängt der Beginn der Frist vom Hauptzweck eines bestimmten Vertrages ab, also davon, ob er in erster Linie ein Kaufvertrag oder ein Dienstleistungsvertrag ist, und somit die geltenden Regeln für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag Anwendung finden. Wird zum Beispiel ein Autoradio im Fernabsatz zusammen mit dem relativ einfachen Einbauen desselben gekauft, beginnt die Frist mit der Anlieferung des Radios, wogegen bei Abschluss eines Vertrags online über die Organisation eines Seminars einschließlich der Verteilung der Stifte und des Papiers an die Teilnehmer die Widerrufsfrist zum Zeitpunkt des Abschlusses eines solchen Vertrags beginnt, da es sich vornehmlich um einen Dienstleistungsvertrag handelt.

Sonntage und gesetzliche Feiertage sind in diesen 14 mit eingeschlossen. Fällt jedoch das Ende der 14 Tage auf einen Sonntag und gesetzlichen Feiertag, endet die Widerrufsfrist mit dem Ende des folgenden Werktags.

Ein Verbraucher hat fristgerecht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht, wenn er die Mitteilung über seinen Widerruf des Vertrags innerhalb der vorgeschriebenen Frist von vierzehn Kalendertagen geschickt hat. Der Verbraucher muss beweisen, dass er die Entscheidung, zu widerrufen, innerhalb der vierzehn Kalendertage getroffen hat. Tritt der Verbraucher vom Vertrag zurück, hat er weitere 14 Tage Zeit, um die Ware zurückzusenden.

## Kann das Widerrufsrecht ausgeschlossen werden?

Das Widerrufsrecht ist gesetzlich gewährleistet. Es kann niemals ausgeschlossen oder eingeschränkt werden.

Jeglicher Ausschluss oder Einschränkung des Widerrufsrechts wäre gegen das Gesetz und würde wahrscheinlich als Verstoß gegen die Regeln zu unfairen Vertragsbedingungen und unlauteren Handelspraktiken<sup>9</sup> gewertet.

Bitte beachten Sie, dass es einige rechtliche Auschlüsse vom Widerrufsrecht in einigen zuvor erläuterten Fällen gibt.

## Was sind die Folgen, wenn Sie die Verbraucher nicht über ihr Widerrufsrecht informieren?

Es ist sehr wichtig, die Verbraucher vor Abschluss eines Verbrauchervertrags über das Widerrufsrecht zu informieren.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Vgl. Modul 4 zu unlauteren Handelspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen

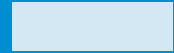
<sup>10</sup> Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten



**Kaufdatum: 01.06.17**



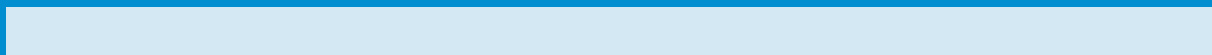
**Allgemeine Frist: 14 Tage 01.06.17 - 15.06.17**



**14 Tage ab dem Datum, an dem der Rücktritt bekannt gegeben wurde**



**Höchstfrist: Ein Jahr + 14 Tage 01.06.17-15.06.17**



Versäumen Sie es, den Verbraucher über sein Widerrufsrecht zu informieren, verlängert sich die Frist, während der er den Vertrag kündigen kann, um 12 Monate! Dies bedeutet, dass ein Verbraucher, der nicht adäquat über sein Widerrufsrecht informiert wurde, bis zu 12 Monaten und 14 Tagen Zeit hat, um den fraglichen Vertrag zu kündigen.

Haben Sie vergessen, Informationen über das Widerrufsrecht vor Vertragsabschluss bereitzustellen, ist es ratsam, den Verbraucher schnellstmöglich über sein Recht zu informieren (und in jedem Fall innerhalb von 12 Monaten). In diesem Fall hat er 14 Kalendertage ab Zugang der Informationen Zeit.

## Wie kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten?

Die Verbraucher können entscheiden, wie sie Sie von ihrer Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis setzen. Die Stellungnahme, die den Entschluss darlegt, vom Vertrag zurückzutreten, muss jedoch klar und deutlich sein. Die Ware einfach ohne

eine Erläuterung zum Rücktritt vom Vertrag zurückzuschicken, wäre nicht ausreichend. Die Verbraucher können das Musterformular für den Widerruf verwenden, das Sie als Gewerbetreibender vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt haben, sind dazu aber nicht verpflichtet. Da die Beweislast für den Vertragsrücktritt binnen der Frist von 14 Tagen beim Verbraucher liegt, ist es in ihrem eigenen Interesse, ein dauerhaftes Medium zu verwenden. Bietet der Gewerbetreibende dem Verbraucher die Option, ihn über den Rücktritt elektronisch über seine Webseite zu informieren, und nutzt der Verbraucher diese Option, so muss der Gewerbetreibende dem

Verbraucher eine Bestätigung (auf einem dauerhaften Medium) senden.

Der Gewerbetreibende kann die Ausübung des Widerrufsrechts während der vorgeschriebenen Frist nicht verwehren.

Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, Gründe für den Rücktritt vom Vertrag anzugeben, und muss keine Kosten tragen außer jenen für die Rücksendung der

Waren, wenn der Gewerbetreibende ihn informiert hatte, dass er die Kosten zu tragen hat.

## Hat der Verbraucher das Recht, das Produkt vor dem Rücktritt zu nutzen?

Wenn sie von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen wollen, dürfen Verbraucher das Produkt nicht verwenden. Sie können die Waren jedoch so betrachten und ausprobieren, wie es notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionstüchtigkeit der erworbenen Waren festzustellen. In der Praxis heißt das, dass die Verbraucher das Produkt nur so handhaben und begutachten können, wie sie es in einem gewöhnlichen Geschäft täten. Der Verbraucher könnte zum Beispiel einen neuen Anzug im Geschäft anprobieren, ohne die Schilder zu entfernen. Es wäre ihm jedoch nicht gestattet, Software auf seinem Laptop<sup>11</sup> zu konfigurieren.

Hat der Verbraucher die Waren so gehandhabt oder verwendet, dass es darüber hinaus geht, was notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionstüchtigkeit der erworbenen Waren festzustellen, verliert der Verbraucher nicht sein Widerrufsrecht, muss aber dem Gewerbetreibenden jegliche Wertminderung der Waren ersetzen.

Zum Beispiel ist es dem/der Verbraucher(in) nicht gestattet, im Internet ein Kleid für einen einmaligen Anlass zu kaufen (z.B. eine Hochzeitsfeier), dann vom Vertrag zurückzutreten und das Kleid zurückzugeben. In diesem Fall kann der Gewerbetreibende dem Verbraucher den verminderten Wert in Rechnung stellen.

## Wer muss die Wertminderung des Produkts beweisen?

Tritt der Verbraucher von einem Vertrag zurück, nachdem er das Produkt verwendet hat, liegt die Beweislast beim Gewerbetreibenden, dass der Wert der Ware gemindert ist.

Wenn Sie daher Aktivitäten nachgehen, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz abgeschlossene Verträge einschließen, empfehlen wir ein System zur Überprüfung der Handhabung der Waren durch den Verbraucher.

Ein Mechanismus zur Überprüfung, ob ein bestimmtes Produkt verwendet worden ist, wird bei einem Streitfall mit einem Verbraucher helfen. In besonderen Fällen dürfen Sie zum Beispiel ein eigens konzipiertes Instrument verwenden, um dies zu überprüfen. Zum Beispiel ein aktuelles Bestandskontrollsystem, das die Waren durchlaufen, und eine sofortige Untersuchung auf Vollständigkeit und Verschleiß. Die Kosten für eine solche Überprüfung müssen jedoch Sie tragen.

Bitte beachten Sie, dass, wenn der Gewerbetreibende es versäumt hat, über das Widerrufsrecht zu informieren, und die Frist um bis zu 12 Monate verlängert wird, der Verbraucher nach einer geraumen Zeit vom Vertrag zurücktreten kann, während derer er das Produkt wirklich verwendet hat, ohne die Verantwortung für den Verschleiß dadurch zu tragen.

Das EU Recht regelt nicht die Haftung der Verbraucher für den Wertverlust der Waren. Nach deutschem Recht hat ein Unternehmer Anspruch auf Wertersatz, wenn der Verbraucher vor Vertragsschluss auf diese Pflicht hingewiesen wurden (§ 357 Absatz 7 BGB).

<sup>11</sup> Zusätzliche konkrete Beispiele finden Sie auf S. 57 des Leitfadens zur Verbraucherrechterichtlinie: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf)

## Folgen des Widerrufs

Wenn ein Verbraucher Sie über seinen Widerruf in Kenntnis setzt, ist er von allen im Vertrag enthaltenen Pflichten entbunden.

Der Verbraucher trägt die Kosten für die Rücksendung der Waren, sofern nicht die Übereinkunft besteht, dass der Gewerbetreibende dies tut. Der Gewerbetreibende muss jedoch den Verbraucher deutlich und vor Vertragsabschluss auf die Tatsache aufmerksam machen, dass der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung des Produkts zahlen soll. Versäumt der Gewerbetreibende dies, so muss er die Kosten für die Rücksendung der Waren tragen.

Entscheidet sich der Verbraucher, von einem Vertrag zurückzutreten, so müssen Sie ihm alle Zahlungen zurückerstatten, die Sie erhalten haben. Die Rückerstattung muss auf dieselbe Zahlungsweise erfolgen, wie für den Kauf des Produkts gewählt (z.B. ist keine Rückerstattung in Form von Gutscheinen erlaubt). Wenn sich der Verbraucher zum Beispiel entscheidet, das Buch zurückzugeben, das er online von Ihnen mittels seiner Kreditkarte gekauft hat, so müssen Sie ihm den vollen Preis des Buches einschließlich aller Steuern sowie die Lieferungskosten auf das Konto zurückerstatten, das mit der für die Bezahlung verwendete Kreditkarte verbunden ist.

Der Gewerbetreibende muss den vollen Betrag, den er vom Verbraucher empfangen hat, binnen 14 Tagen zurückerstatten, und zwar ab dem Tag, an dem er über die Entscheidung des Verbrauchers, vom Vertrag zurückzutreten, informiert wurde.

Die Rückerstattung kann jedoch zurückbehalten werden, bis:

- der Gewerbetreibende die Waren bekommt, oder
  - der Gewerbetreibende einen Beleg dafür bekommt, dass die Waren zurückgeschickt wurden.
- Je nachdem, was schneller erfolgt.

### Vier Hauptregeln können wie unten zusammengefasst werden:

1. Der Verbraucher hat das Recht, von einem Vertrag binnen 14 Tagen ab Lieferung der Waren oder dem Abschluss eines Vertrags über Dienstleistungen zurückzutreten (mit der Ausnahme von digitalem Inhalt, der nicht auf einem greifbarem Medium bereitgestellt wird: Wenn die Ausführung begonnen hat (d.h. der Verbraucher mit dem Herunterladen von Inhalt begonnen hat) und der Verbraucher a) zuvor zugestimmt und b) anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert.
2. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers verlängert sich um bis zu ein Jahr, wenn der Gewerbetreibende den Verbraucher nicht über das Bestehen des Widerrufsrechts informiert.
3. Der Gewerbetreibende muss dem Verbraucher binnen 14 Tagen alles in Gänze ab dem Tag zurückerstatten, an dem der Gewerbetreibende vom Rücktritt in Kenntnis gesetzt wurde. Der Gewerbetreibende kann jedoch die Rückerstattung zurückbehalten, bis er die Waren zurückbekommt, oder einen Beleg dafür erhält, dass der Verbraucher die Waren zurückgeschickt hat. Je nachdem, was schneller erfolgt
4. Der Verbraucher muss das Produkt binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückschicken, an dem der Verbraucher den Gewerbetreibenden über die Rücktrittsentscheidung informiert hat.

## Was sind die Sanktionen für den Gewerbetreibenden bei Nichteinhaltung der Regeln zum Widerrufsrecht?

Wie bereits oben erwähnt, wird das Widerrufsrecht um bis zu ein Jahr verlängert, wenn Sie den Verbraucher nicht über dieses Recht informieren.

Außerdem ist die Nichteinhaltung einer beliebigen Regel zum Widerrufsrecht seitens des Gewerbetreibenden ein Verstoß gegen die nationalen Regeln zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie, was die Mitgliedsländer mit abschreckenden Strafen belegen müssen.<sup>12</sup> In Deutschland kann die mangelnde Beachtung des Verbraucherrechts zu einem Verstoß gegen Wettbewerbsrecht führen, die Abmahnungen und Bußgelder zur Folge haben können.

## Grenzüberschreitende Verkäufe: Was geschieht, wenn ich Verbrauchern außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete?

Die Vorschriften zum Widerrufsrecht sind in der EU komplett harmonisiert. Das bedeutet, dass es keine

<sup>12</sup> In ITALIEN veranschlagt Art. 27 des Verbraucherrechts die Mindestgeldbuße auf €5.000 und die höchste Strafzahlung auf €5.000.000. Diese Beträge gelten sowohl für Verstöße bezüglich der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, als auch bezüglich der Richtlinie über Verbraucherrechte, oder gegen beide gleichzeitig. Bei wiederholter Nichteinhaltung kann die Behörde anordnen, dass der Gewerbetreibende seinen Handel für nicht mehr als dreißig Tage aussetzt. In FRANKREICH sieht das überarbeitete französische Verbraucherrecht von 2016 eine Strafzahlung von bis zu EUR 3.000 (natürliche Personen) oder EUR 15.000 (juristische Personen) vor. In Zypern sind Verstöße gegen die Richtlinie über Verbraucherrechte strafbar und werden mit bis zu 5 % des Jahresumsatzes oder bis zu EUR 200 000 geahndet. In Lettland beträgt die Strafzahlung bis zu 10 % des Jahresumsatzes mit einer Obergrenze von EUR 100 000, und in den Niederlanden bis zu 1 % des Jahresumsatzes oder EUR 900 000. Siehe auch die Tabelle der Strafen in Modul 1 ANHANG 2

Unterschiede zwischen den Mitgliedsländern gibt, und Ihre Rechte und Pflichten überall in der EU dieselben sind. Die einzigen Unterschiede können in den Sanktionen liegen, die, wie oben erwähnt, von den Mitgliedsländern unterschiedlich angewendet werden.

Um herauszufinden, welche nationale Gesetzgebung im Falle der Sanktionen gilt, lesen Sie bitte unten weiter. Beachten Sie auch den wichtigen Absatz zu den zuständigen Gerichten, der bei einem Streitfall zum Widerrufsrecht von Interesse sein kann.

## Sonderbehandlung von Verkäufen, mit denen Sie auf ausländische Kunden abzielen

Unter EU Recht<sup>13</sup> verhält es sich so, dass, wenn Sie Ihre Geschäftsaktivitäten auf Verbraucher in anderen EU Ländern als Ihrem eigenen ausrichten, für gewöhnlich das Recht des Landes, in dem der Verbraucher lebt, für Ihren Vertrag mit dem ausländischen Verbraucher gilt. Wenn Sie beide ein anderes Recht gewählt haben, so kann diese Wahl ihren ausländischen Verbraucher nicht um den durch zwingende Vorschriften garantierten Schutz seines Wohnsitzlandes bringen.

Wenn sich also zum Beispiel Ihre Webseite an die Verbraucher in einem Mitgliedsland richtet, das sprachliche Anforderungen unter Artikel 6(7) der Verbraucherrechtserichtlinie formuliert hat, so müssen Sie dem Verbraucher die Vertragsinformationen in der von diesem Mitgliedsland geforderten Sprache zugänglich machen. Allgemein gesagt müssen Sie, sobald Sie in anderen Mitgliedsstaaten werben oder Ihre Waren anbieten, die Normen des Verbraucherrechtsschutzes der Länder achten, auf die sich Ihre Aktivitäten richten.

## Wann wird erachtet, dass Ihre Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf Verbraucher in einem anderen Land abzielt?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine nichterschöpfende Reihe von Kriterien festgelegt, um festzustellen, ob Sie mit Ihren Marketingaktivitäten auf ein spezifisches Mitgliedsland abzielen. Diese Kriterien beinhalten zum Beispiel die Verwendung von anderen Sprachen oder Währungen als denen, die allgemein im Mitgliedsland des Niederlassungsorts Ihres Unternehmens benutzt werden, die Nennung von Telefonnummern mit einer internationalen Vorwahl, die Verwendung eines anderen Domännennamens oberster Stufe („top-level domain name“) als der des Mitgliedslands, in dem Ihr Unternehmen gegründet ist<sup>14</sup>.

Wenn Ihre Tätigkeiten jedoch nicht auf andere EU Länder abzielen, und ein Verbraucher aus einem anderen EU Mitgliedsland von sich aus auf Sie zukommt, gilt Ihre nationale Gesetzgebung.

## Was heißt das für Sie in der Praxis?

### Welches Recht gilt bei Ihren grenzüberschreitenden Verträgen?

Es mag zunächst für einen kleinen Gewerbetreibenden kompliziert erscheinen, dem Recht der Länder der verschiedenen Kunden in verschiedenen Ländern zu entsprechen. Es mag einige Gewerbetreibende davon abhalten, ihre Waren und Dienstleistungen über die Grenze hinaus anzubieten. In der Praxis sieht es aber so aus:

1. Die EU Gesetzgebung bietet, wie wir in den Consumer Law Ready Modulen beschreiben, eine gro-

<sup>13</sup> Insbesondere die sogenannte „Rom I“ Verordnung 593/2008.

<sup>14</sup> Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GmbH



ße Anzahl harmonisierter Vorschriften für den Verbraucherschutz. Diese Regeln gelten in der gesamten EU.

2. Selbst wenn es bei einigen Aspekten noch Unterschiede zwischen Mitgliedsstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihrer eigenen Gesetzgebung abschließen dürfen: Wie oben erläutert, können Sie mit einem Verbraucher übereinkommen, dass eine andere Gesetzgebung gelten soll, dann müssen Sie nur das obligatorische Verbraucherrecht des Staates achten, in dem der Verbraucher lebt.
3. In der Praxis wird die obligatorische Verbrauchergesetzgebung eines anderen Mitgliedslands nur relevant, wenn ihre Regeln mehr Schutz vorsehen als die Ihres Rechtssystems oder das Recht, auf das Sie sich mit dem Verbraucher verständigt haben. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn der gesetzliche Garantiezeitraum der Gesetzgebung des Verbrauchers länger ist, als der unter Ihrem eigenen Recht.
4. Dank der Schulungsmodule von ConsumerLaw-Ready werden Sie im Vorfeld wissen können, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedsland gelten können, auf das Sie Ihre Tätigkeit ausrichten möchten.
5. Die Frage nach dem geltenden Recht ist oft nur dann relevant, wenn eine strittige Frage im Umgang mit dem Verbraucher aufkommt. Viele Missverständnisse können gütlich geregelt werden, oder dank der unternehmenseigenen Beschwerdestelle.

## Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig?

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten an Verbraucher in anderen EU Ländern richten und mit einem Ihrer Verbraucher aus einem anderen Land der EU einen Streitfall haben, sollten Sie wissen, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer das des Landes ist, in dem der Verbraucher wohnt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes verklagen, und wenn Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen vorschreiben, riskieren Sie eine hohe Geldbuße. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor dem Gericht Ihres Landes zu verklagen. Um die Streitfälle bei grenzüberschreitenden Fällen leichter beizulegen, hat die EU eine ODR Plattform eingerichtet, die es erlaubt, zwischen ADR Systemen in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten zu vermitteln<sup>15</sup>.

**Beispiel:** Sind Sie ein französischer Gewerbetreibender, niedergelassen in Lille, der seine Produkte an belgische Verbraucher verkauft, so können Sie in Ihren Geschäftsbedingungen nicht vorschreiben, dass in einem Streitfall die einzigen zuständigen Gerichte, um den Streit zu klären, jene in Lille sind.

---

<sup>15</sup> Vgl. Modul 5 dieses Handbuchs

## Checkliste für Gewerbetreibende:

**Um auf der sicheren Seite zu sein, überprüfen Sie immer:**

1. ob das Widerrufsrecht des Verbrauchers für die Art von Verbrauchervertrag, die Sie gerade abschließen, existiert, ☐
2. dass Sie den Verbraucher rechtzeitig und deutlich über sein Widerrufsrecht informiert haben, ☐
3. dass Sie den Verbraucher rechtzeitig und deutlich informiert haben, dass im Falle eines Rücktritts vom Vertrag der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung des Produkts an den Gewerbetreibenden tragen muss, ☐
4. dass Sie dem Verbraucher das Musterformular für den Widerruf zugänglich gemacht haben, ☐
5. dass, sollte sich der Verbraucher zum Rücktritt vom Vertrag entscheiden, Sie allen Pflichten nachkommen, insbesondere in Bezug auf die vollständige Rückerstattung. ☐

# Anhänge

## ANHANG 1 – Musterformular für den Widerruf wie festgelegt in Anhang IB der Verbraucherrechterichtlinie

(bitte nur im Falle des Widerrufs des Vertrags ausfüllen und zurückschicken) -

- An [hier muss der Gewerbetreibende seinen Namen, seine Anschrift und, wenn verfügbar, seine Faxnummer und E-Mail-Adresse eintragen]:
- Ich/Wir (\*) erkläre(n) hiermit, dass ich/wir (\*) von meinem/unserem (\*) Vertrag über den Verkauf der folgenden Waren (\*)/über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*) zurücktrete(n),
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Adresse des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (*nur, wenn dieses Formular auf Papier verfasst wird*),
- [Datum]

\*Unzutreffendes bitte löschen

### HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollte auch beachten, dass gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) abgeglichen werden.











Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

