

Stellungnahme

zum Entwurf eines Gesetzes zur
Änderung des Verbrauchervertrags-
und des Versicherungsvertragsrechts

1. Einleitung

Durch den Gesetzentwurf zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsrechts sollen das Bürgerliche Gesetzbuch, das Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch und das Versicherungsvertragsgesetz geändert werden.

Der HDE begrüßt, dass die neuen Informationspflichten der Verbraucherrechte-Richtlinie, die mit der Richtlinie zur Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel (Richtlinie (EU) 2024/825) eingefügt worden sind, eins zu eins in Art. 246 und 246 a EGBGB übernommen werden sollen (Art. 4 des Gesetzentwurfs). Die Umsetzung dieser neuen Informationspflichten wird in der Praxis mit einem großen Umsetzungsaufwand verbunden sein.

Von besonderer Relevanz sind für den Einzelhandel darüber hinaus die Vorgaben zur sog. Widerrufsfunktion, die in Art. 1 des Gesetzentwurfs enthalten sind.

Nach § 356a BGB-E sollen Fernabsatzverträge, die über eine Online-Schnittstelle geschlossen werden, von Verbrauchern mittels einer Widerrufsfunktion widerrufen werden können. Diese Widerrufsfunktion muss gut lesbar mit einer den Worten „Vertrag widerrufen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein, während der Widerrufsfrist ständig verfügbar, hervorgehoben platziert und leicht zugänglich sein.

Für die Abgabe einer Widerrufserklärung sollen folgende Informationen übermittelt werden können:

- der Name des Verbrauchers,
- Angaben zur Identifizierung des Vertrags, der widerrufen werden soll und
- Angaben zu einem elektronischen Kommunikationsmittel für die Übermittlung der Eingangsbestätigung.

Nachdem der Verbraucher die Informationen eingefügt hat, soll die Übermittlung der Widerrufserklärung mittels einer Bestätigungsfunktion ermöglicht werden, die mit den Worten „Widerruf bestätigen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein soll. Der Unternehmer hat dem Entwurf nach unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit bestimmten Angaben zu übermitteln.

Die vorgeschlagenen Regelungen dienen der Umsetzung des neuen Art. 11a der Verbraucherrechterichtlinie (VR-RL). Beide Regelungen orientieren sich grundsätzlich an den Regelungen zum sog. Kündigungsbutton bei Laufzeitverträgen in § 312 k BGB. Sie berücksichtigen jedoch die Besonderheiten des Widerrufs von Kaufverträgen nicht hinreichend. Häufig werden mehrere Artikel auf einmal bestellt und das Widerrufsrecht nur in Bezug auf einzelne Artikel ausgeübt. Auf Onlinemarktplätzen kann eine Bestellung auch Artikel unterschiedlicher Händler erfassen. Im Gegensatz zur Kündigung eines Laufzeitvertrags besteht das Widerrufsrecht nur befristet, im Fernabsatz von Waren in der Regel 14 Tage nach Erhalt der Ware. Der Fristbeginn kann bei mehreren Artikeln derselben Bestellung unterschiedlich sein, wenn die Artikel gesondert geliefert werden. Daraus ergeben sich eine Vielzahl praktischer Probleme bei der Umsetzung der Vorgaben der Richtlinie.

Der HDE hat in dem Regulierungsverfahren auf EU-Ebene die verpflichtende Einführung der sog. Widerrufsfunktion kritisiert. Der Widerruf von im Fernabsatz abgeschlossenen Kaufverträgen ist heute schon

völlig problemfrei und äußerst einfach möglich. Das Widerrufsrecht im Onlinehandel ist allgemein bekannt. Es wird von Verbrauchern in großem Umfang ausgeübt und von den Unternehmen schnell und unkompliziert abgewickelt. Mit den neuen Vorgaben zur Widerrufsfunktion wird die Ausübung des Widerrufsrechts für Verbraucher in vielen Fällen komplizierter werden als bisher. Die Umsetzung der Vorgaben wird für viele, insbesondere auch kleinere Onlinehändler, mit erheblichen Bürokratielasten verbunden sein.

Die nationale Umsetzung der Vorgaben von Art. 11a VR-RL muss nun möglichst rechtssicher, praktikabel und ohne weitere Einschränkungen gegenüber der zugrundeliegenden EU-Richtlinie erfolgen. Ein nationales „Gold-Plating“ muss unbedingt vermieden werden. Hierfür sind aus Sicht des HDE noch Änderungen an § 356a BGB-E erforderlich.

2. Position des HDE im Einzelnen

a) Möglichkeit des Widerrufs im Kundenkonto gesetzlich klarstellen

Maßstab der Regelungen zur Widerrufsfunktion ist, dass Verbraucher den Vertrag genauso leicht widerrufen können sollen, wie sie ihn abschließen konnten (vgl. Erwägungsgründe (36) und (37) der Richtlinie 2023/2673).

Der Abschluss von Kaufverträgen im Onlinehandel ist oft auf unterschiedliche Arten möglich. Besonders bekannt sind die Aufgabe einer Bestellung in einem Kundenkonto und die Bestellung ohne Kundenkonto (als Gast). Während einige Unternehmen beide Bestellvarianten anbieten, gibt es auch Unternehmen, die nur eine Bestellung in einem Kundenkonto anbieten. Ebenso gibt es Onlineshops, die keine Einrichtung eines Kundenkontos anbieten. Die Regelungen zur Widerrufsfunktion müssen alle diese Geschäftsmodelle berücksichtigen und dürfen nicht dazu führen, dass das eine oder andere Geschäftsmodell beeinträchtigt wird.

Der Entwurf für die Regelung zur nationalen Umsetzung in § 356a BGB-E bildet die nach der Richtlinie 2023/2673 zulässigen Verfahren nicht klar genug ab. Die Begründung enthält zwar den Hinweis, dass eine Bereitstellung der Widerrufsfunktion im Log-In-Bereich ausreichend ist, wenn der Vertrag ausschließlich mit der Einrichtung in einem Kundenkonto geschlossen werden kann. Ergänzend bzw. divergierend wird jedoch darauf hingewiesen, dass in der Regel den Vorgaben nur dadurch entsprochen werde, dass die Widerrufsfunktion optisch hervorgehoben auf der (Haupt-) Internetseite des Unternehmens verfügbar sei. Diese Regel ergibt sich aus der Richtlinie nicht. Im Gegenteil wird in Erwägungsgrund (37) ausdrücklich die Möglichkeit des Einloggens zur Identifizierung erwähnt.

Die Möglichkeit zum Widerruf im Kundenkonto ist unerlässlich und entspricht der Intuition der Verbraucher, wenn ein Kundenkonto besteht und die Bestellung über dieses Kundenkonto getätigt worden ist. Es handelt sich um eine sehr einfache Art und Weise für Verbraucher, eine Widerrufserklärung abzugeben. Eine Angabe des Namens, der Vertragsnummer und einer elektronischen Kontaktadresse ist dabei nämlich nicht erneut erforderlich. Allein die Eingabe des Benutzernamens (meist zugleich die elektronische Kontaktadresse) und des selbstgewählten Passworts ermöglichen die Auswahl des zu widerrufenden Vertrags bzw. Vertragsteils.

Wenn eine Bestellung aus mehreren Artikeln besteht, die gesondert versandt werden, ist es häufig, dass innerhalb der gleichen Bestellung unterschiedliche Widerrufsfristen laufen, weil die einzelnen Artikel nicht am

gleichen Tag beim Verbraucher ankommen. Ein gesonderter Versand innerhalb einer Bestellung kommt häufig vor, z.B.

- weil die Artikel von unterschiedlichen Standorten aus versandt werden,
- weil ein Artikel eine längere Lieferzeit hat als die anderen,
- weil die Artikel aufgrund ihrer Größe oder ihres Gewichts nicht gemeinsam versendet werden können (ein besonders großer oder schwerer Artikel in einer Bestellung wird gesondert versendet, ggfs. auch mit einer Spedition).

Um in diesen Fällen der Vorgabe Rechnung zu tragen, dass die Widerrufsfunktion während des Laufs der Widerrufsfrist auf der Onlineschnittstelle ständig verfügbar sein muss, ist es erforderlich, dass Unternehmen innerhalb ein und derselben Bestellung artikelbezogene Widerrufsfunktionen anbieten können. Dies kann in einem Kundenkonto umgesetzt werden.

Da es zudem – wie in der Gesetzesbegründung erwähnt – Unternehmen gibt, die keine Bestellungen als Gast anbieten, muss die Möglichkeit der ausschließlichen Bereitstellung der Widerrufsfunktion im Kundenkonto für diese Fälle in den Gesetzestext des § 356a BGB-E selbst übernommen werden. Im Referentenentwurf bestehen insoweit zu große Divergenzen zwischen dem Regelungstext und der Gesetzesbegründung. Daher besteht aus Gründen der Rechtssicherheit und Rechtsklarheit der Bedarf, diese Möglichkeit auch im Gesetzestext zu verankern und nicht lediglich in der Gesetzesbegründung.

Weiterer Klarstellungsbedarf besteht hinsichtlich der Anforderungen an die Sichtbarkeit der Widerrufsfunktion *außerhalb* eines Kundenkontos. So sollte in der Begründung klargestellt werden, dass beispielsweise eine über einen Link im Footer zugängliche Seite (entsprechend wird aktuell bereits in Onlineshops auf AGB, Impressum etc. verwiesen) die Anforderungen des § 356a Abs. 1 BGB-E erfüllt.

Für Unternehmen ist es eine große Herausforderung, dass – teils in kurzen zeitlichen Abständen - neue Anforderungen an Onlineangebote gestellt werden, welche jeweils für sich genommen eine besondere Hervorhebung oder Platzierung beanspruchen. Dabei wird verkannt, dass sich das bei der Vielzahl dieser Vorgaben nicht mehr umsetzen lässt. Jede dieser Anforderungen bringt daher zusätzlich Rechtsunsicherheit, ob die derartigen Anforderungen ausreichend umgesetzt wurden. Sicherheit erhalten Händler erst durch Rechtsprechung lange nach Inkrafttreten der jeweiligen Regelungen, Dies geht zu Lasten der Händler, die die Umsetzung bereits abgeschlossen haben und ggfs. anschließend erneut hohe Kosten zur Anpassung der Onlineshops haben.

Eine unklare Rechtslage würde zu hohen Abmahnrisiken für die Unternehmen führen. Dabei muss auch im Blick behalten werden, dass die Regulierung technische Umsetzungsmaßnahmen bei vielen Onlineshops erfordert. Dies ist sehr kostenintensiv und belastet große wie insbesondere auch kleine Unternehmen. Spätere Korrekturen mit erneuten Umstellungskosten, die einer unklaren Rechtslage geschuldet sind, müssen daher unbedingt vermieden werden. Die gesetzliche Regelung muss daher Klarheit schaffen, wie die Widerrufsfunktion in der Praxis rechtssicher umgesetzt werden kann, und sie muss dabei sämtliche oben dargestellte Shop-Konzepte sowie die alltägliche Praxis hinreichend berücksichtigen.

b) Teilwiderruf ermöglichen

Der Widerruf eines Kaufvertrages wird in der Praxis oft nur bezüglich eines Vertragsteils erklärt. Sehr häufig werden mehrere Artikel im Rahmen einer Bestellung gekauft. Vielfach schicken Verbraucher lediglich einen Teil der Bestellung zurück, während sie andere Artikel der gleichen Bestellung behalten.

Der Teilwiderruf ist jedoch nur in der Begründung erwähnt und auch nur für die Fälle des Widerrufs im Kundenkonto. Dadurch besteht keine hinreichende Rechtssicherheit für die Fälle des Teilwiderrufs im Kundenkonto. Insoweit nehmen wir auf die obigen Ausführungen Bezug.

Im Rahmen eines Widerrufs außerhalb eines Kundenkontos – was der Begründung zufolge der Regelfall sein soll – ist auf Grundlage der Regelung des § 356a BGB-E ein Teilwiderruf gar nicht möglich, falls die Angaben nach § 356a Abs. 2 BGB-E abschließend sein sollen.

Verbraucher, die eine Bestellung als Gast aufgegeben haben, könnten bei Umsetzung der Regelung nur den gesamten Vertrag widerrufen. Es ist daher für Kaufverträge im Onlinehandel unbedingt erforderlich, dass der Gesetzestext die Abfrage zulässt, ob der gesamte Vertrag widerrufen werden soll oder nur ein Teil der Bestellung. Außerdem müssen bei der Option eines teilweisen Widerrufs die Produkte ausgewählt oder angegeben werden können, auf die sich die Widerrufserklärung beziehen soll. Die hierfür aufzunehmende Regelung sollte so formuliert sein, dass die Vorgaben in allen Onlineshops umgesetzt werden können.

c) Widerruf durch Anklicken eines Hyperlinks oder Scannen eines QR-Codes ermöglichen

Weder im Gesetzestext selbst noch in der Gesetzesbegründung ist derzeit die Möglichkeit vorgesehen, durch einen Hyperlink direkt auf die entsprechende Internetseite zu gelangen, auf der eine Widerrufserklärung abgegeben werden kann. Diese Möglichkeit ist jedoch in Erwägungsgrund (37) der Richtlinie (EU) 2023/2673 ausdrücklich vorgesehen und sollte unbedingt auch bei der Umsetzung in deutsches Recht berücksichtigt werden. Anderenfalls würde die Richtlinie nicht vollständig umgesetzt, und die nationale Rechtslage bliebe hinter den von der Richtlinie eröffneten Möglichkeiten zurück.

Besondere Relevanz hat das Verfahren bei Bestellungen als Gast. Durch den Link kann auf die temporär hinterlegten Bestelldaten unmittelbar zugegriffen und das Widerrufsrecht nach Auswahl der Artikel mit wenigen Klicks ausgeübt werden. Ein solches Verfahren bietet Vorteile für Verbraucher und Unternehmer. Für Verbraucher ist das einfacher als die Eingabe von Daten in Freifelder. Für beide Seiten ist vorteilhaft, dass Unstimmigkeiten mit den Bestelldaten beim Ausfüllen von Freitextfeldern vermieden werden, wie z.B. eine andere Namensschreibweise, Buchstaben- oder Zahlendreher oder schlicht Übertragungsfehler. Solche Fehler können den Abwicklungsprozess verkomplizieren und sollten – auch im Interesse der Verbraucher – vermieden werden.

Die Möglichkeit, mittels eines Datenträgers zur Widerrufsfunktion zu gelangen, sollte jedoch nicht auf einen Hyperlink beschränkt sein, sondern auch andere technische Möglichkeiten, wie z.B. einen QR-Code, umfassen.

d) Widerruf bei der Vermittlung von Dienstleistungsverträgen

Die Formulierung des § 356a Absatz 1 BGB-E sieht vor, dass der Unternehmer (Vertragspartner) sicherstellen muss, dass auf der Online-Schnittstelle, über die ein Fernabsatzvertrag geschlossen wird, eine Widerrufsfunktion bereitgestellt wird. Es gibt jedoch zahlreiche Unternehmen, die über ihre Online-Schnittstellen lediglich Verträge - meist Dienstleistungen - „vermitteln“ und bei denen ein anderer Unternehmer Vertragspartner des Verbrauchers wird. Nach geltender Rechtslage ist der Widerruf des Verbrauchers dem Vertragspartner gegenüber zu erklären (§ 355 Abs. 1 BGB). Dabei sollte es auch künftig bleiben.

Die Formulierung des Art. 11a Abs. 1 VR-RL sieht auch nicht vor, dass die Widerrufsfunktion zwingend auf der gleichen Online-Schnittstelle bereitgestellt werden muss. Dort heißt es wörtlich:

„Bei Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, stellt der Unternehmer sicher, dass der Verbraucher den Vertrag auch widerrufen kann, indem er eine Widerrufsfunktion benutzt.“

Weder der Wortlaut von Art. 11a Abs. 1 VR-RL noch die Erwägungsgründe sehen vor, dass die Widerrufsfunktion in den oben dargestellten Fällen auf der gleichen Online-Schnittstelle platziert werden muss. Da die Widerrufserklärung gegenüber dem Unternehmer (Vertragspartner) abzugeben ist, sollte es auch möglich sein, die Widerrufsfunktion (ausschließlich) auf der Seite des Vertragspartners bereitzustellen.

Nach der derzeitigen Regelung des § 356a BGB-E müsste ein Handelsunternehmen, das unterschiedliche Dienstleistungsverträge vermittelt, ggfs. eine Vielzahl an Widerrufsfunktionen auf der eigenen Schnittstelle bereitstellen. Dies wäre auch für Verbraucher unübersichtlich. Da Verbraucher nach Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 EGBGB-E vom Unternehmer über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion nach § 356a des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu informieren sind, ist die Bereitstellung der Widerrufsfunktion durch den Unternehmer (Vertragspartner) auch sehr transparent und führt zu keinen Nachteilen für Verbraucher.

Auch in diesem Punkt sollte die Regelung des § 356a BGB-E nicht über die Vorgaben des Art. 11a VR-RL hinausgehen.

3. Fazit

Die Vorgaben des § 356a BGB-E zur Widerrufsfunktion sind von großer Bedeutung für den Einzelhandel. Die Ausführungen der Gesetzesbegründung stehen zum Teil nicht mit dem Gesetzestext selbst in Einklang. Eine weitgehende Übernahme der Regelungen in Art. 11a VR-RL in § 356a BGB-E sind für eine klare, rechtssichere und praktikable Umsetzung nicht ausreichend. Die Ausführungen in den Erwägungsgründen (36) und (37) müssen daher Niederschlag in den gesetzlichen Regelungen selbst finden.

Dabei müssen insbesondere die Möglichkeit zur Bereitstellung der Widerrufsfunktion im Kundenkonto, der Widerruf von Teilen einer aus mehreren Artikeln bestehenden Bestellung und Bereitstellung der Widerrufsfunktion mittels eines Hyperlinks oder eines QR-Codes Berücksichtigung finden.

Bei der Vermittlung von Dienstleistungsverträgen sollte es ausreichen, wenn der Unternehmer (Vertragspartner) die Widerrufsfunktion bereitstellt.