

# Merkblatt

---

## Praxistipp

Ausgewählte wichtige rechtliche Aspekte für den Fernabsatz mittels individueller Fernkommunikation (Telefon, Telefax, E-Mail, SMS, Videochat, Brief)

Stand: April 2020



## 1. Einleitung

---

Viele Einzelhändler waren von Geschäftsschließungen zur Eindämmung des Coronavirus betroffen. Zur Aufrechterhaltung eines reduzierten Geschäftsbetriebs wurden teils Bestellungen von Verbrauchern im Wege der individuellen Fernkommunikation (z. B. per Telefon, Telefax, E-Mail, SMS, Videochat, Brief) aufgenommen. Waren konnten dann vom Verbraucher abgeholt werden oder die bestellten Waren wurden an Verbraucher versandt bzw. direkt vom Händler ausgeliefert. Auch nach einer Wiedereröffnung der Geschäfte möchten Händler ggfs. weiterhin die Möglichkeiten von Bestellungen mittels individueller Fernkommunikation anbieten. Verbraucher könnten sich auch weiterhin zur Vermeidung persönlicher Kontakte weiter im Wege der Fernkommunikation an Händler wenden, um bestimmte Produkte zu bestellen.

## 2. Anwendbarkeit der Regelungen des Fernabsatzrechts

---

Die auf diese Weise geschlossenen Verträge werden durch den Einsatz von fernkommunikativen Mitteln geschlossen, so dass die Vorschriften des Fernabsatzrechts zu beachten sind. Denn die Vorschriften des Fernabsatzes sind grundsätzlich nicht nur für Online-Shops anwendbar, sondern auch bei Verträgen, die durch individuelle Fernkommunikation wie z. B. Telefon, Fax, E-Mail, SMS, Brief oder Videochat zustande kommen (vgl. § 312 c Abs. 2 BGB).

Voraussetzung für die Anwendbarkeit der Vorschriften ist nach § 312 c Abs. 1 BGB, dass die Vertragsverhandlungen und der Vertragsschluss ausschließlich mittels Fernkommunikation, also nicht persönlich, erfolgen. Dies ist nicht nur der Fall, wenn die Ware versandt wird, sondern auch, wenn sie nach Vertragsschluss vom Verbraucher am Ort des Ladengeschäfts abgeholt wird.

Wenn zuvor ein persönlicher Kontakt, z. B. ein Beratungsgespräch oder eine Produktdemonstration im Ladengeschäft stattfand, ist der Vertragsschluss dagegen nicht *ausschließlich* über Fernkommunikationsmittel zustande gekommen, so dass die besonderen verbraucherschützenden Vorschriften des Fernabsatzrechts nicht anwendbar sind. Dies ist auch sachgerecht, weil der Verbraucher dann den Händler und das Produkt so gut kennt wie bei einem Kauf im Ladengeschäft und darüber hinaus kein Schutzbedarf besteht. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass der persönliche Kontakt zeitnah zum Vertragsschluss stattgefunden hat.

Auch wenn die Ware lediglich unverbindlich reserviert und erst bei Abholung im Ladengeschäft gekauft wird, findet der Vertragsschluss nicht ausschließlich mittels Fernkommunikation statt und es liegt demnach auch kein Fernabsatzgeschäft vor.

Die Regeln des Fernabsatzes sind nach § 312 c Abs. 1 BGB zudem ausnahmsweise nicht anwendbar, wenn der Vertragsschluss nicht in einem „für den Fernabsatz organisierten Ver-



triebs- und Dienstleistungssystem“ erfolgt. Damit sind Fälle gemeint, in denen der Händler ausnahmsweise aus seinem stationären Betrieb heraus eine Einzelsendung versendet. Wenn Händler ihre Kunden aber auf die Bestellmöglichkeit unter Einsatz von fernkommunikativen Mitteln hinweisen und die organisatorischen Maßnahmen treffen, um eine Vielzahl an Bestellungen per Fernkommunikation auszuführen, reicht das für die Annahme eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- und Dienstleistungssystems in der Regel bereits aus. Der Händler trägt nach § 312 c Abs. 1 BGB die Beweislast dafür, wenn er sich darauf beruft, dass kein für den Fernabsatz organisiertes Vertriebs- und Dienstleistungssystem bestehe.

Grundsätzlich gilt: Die Regelungen des zivilrechtlichen Verbraucherschutzes sind unter den obigen Voraussetzungen zwingend anwendbar und auch wettbewerbsrechtlich von großer Bedeutung. Eine Nichtbefolgung kann Abmahnungen von Mitbewerbern oder Verbraucherverbänden nach sich ziehen, die mit erheblichen Kosten verbunden sind. Auch Abmahnvereine nutzen die Notlage vieler Händler für ihr Geschäftsmodell aus und mahnen selbst kleinere Verstöße gegen die Regelungen rücksichtslos ab.

### 3. Typischer Ablauf der Vertragsverhandlungen und des Vertragsschlusses

---

Die in dieses Merkblatt einbezogenen Informationen gehen von der Situation aus, dass sich der Verbraucher wegen einer Bestellung durch Kontaktaufnahme im Wege der individuellen Fernkommunikation an den Unternehmer wendet. Möchte der Unternehmer von sich aus auf die Kunden zugehen, sind für diese Werbung weitere Voraussetzungen, insbesondere des Datenschutz- und Wettbewerbsrechts zu beachten. So ist zur telefonischen Kontaktaufnahme nach § 7 UWG eine ausdrückliche Einwilligung erforderlich, der Versand eines Newsletters erfordert ebenso eine Einwilligung des Kunden. Nur in engen Grenzen ist eine individuelle Ansprache von Bestandskunden per E-Mail aufgrund eines berechtigten Interesses zulässig.

Der Aufbau eines Online-Shops ist von diesem Merkblatt nicht umfasst. Hierzu wird ein separates Merkblatt angeboten.

Angesichts der gesetzlichen Informationspflichten und anderen Vorgaben des Verbraucherrechts, die im Folgenden näher erläutert werden, gehen wir von folgendem Ablauf bei der Bestellung aus:

- (1) Der Verbraucher nimmt Kontakt zum Händler auf, um mitzuteilen, für welche Waren er sich interessiert. Da der Verbraucher in diesen Fällen oft noch nicht über alle erforderlichen Informationen verfügt, wie z. B. den Preis der Waren, ist dabei in der Regel noch nicht von einer bindenden Willenserklärung des Verbrauchers auszugehen.



- (2) Der Händler gibt Auskunft über die Warenverfügbarkeit, die wesentlichen Eigenschaften und den Preis der Waren und stellt dem Verbraucher alle anderen erforderlichen Informationen zur Verfügung. Regelmäßig wird darin das Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages enthalten sein.
- (3) Der Verbraucher erklärt die Annahme, so dass der Kaufvertrag zustande kommt.
- (4) Soweit erforderlich, bestätigt der Händler den Vertragsschluss und liefert die Ware.

## 4. Internetbasierte Kurznachrichtendienste (z. B. WhatsApp)

---

In der Praxis nutzen viele Kunden internetbasierte Kurznachrichtendienste wie z. B. WhatsApp. Auch wenn Verbraucher diese wie SMS verwenden, unterscheiden sich die Medien technisch und rechtlich. Bei diesen Kurznachrichtendiensten handelt es sich nach Einschätzung des HDE rechtlich um Telemedien. Wenn Händler ein Profil zur Kontaktaufnahme bereithalten, müssen Sie u. a. der Impressumspflicht nach § 5 TMG nachkommen und bereits mit der Bereitstellung des Vertriebskanals eine Vielzahl anderer Informationspflichten berücksichtigen. Zudem ist die Nutzung von WhatsApp auch datenschutzrechtlich umstritten. Aus Sicht des HDE sind die gesetzlichen Anforderungen bei der Nutzung dieser Dienste als Vertriebskanal nicht rechtssicher zu erfüllen.

## 5. Preisangaben

---

Die Preisangabenverordnung (PAngV) macht Vorgaben zur Darstellung der Preise und Nebenkosten, damit Verbraucher problemlos die gesamten Kosten des Kaufs erkennen können. Dies gilt unabhängig vom Vertriebskanal und auch für den Verkauf im Rahmen der individuellen Fernkommunikation. Danach sind Preise immer als Endpreise anzugeben und müssen alle Preisbestandteile inklusive der Umsatzsteuer enthalten. Es muss auch darauf hingewiesen werden, dass die Umsatzsteuer im ausgewiesenen Preis enthalten ist. In der Praxis hat sich der Zusatz „inkl. USt.“ oder „inkl. MWSt.“ hinter der Preisangabe allgemein durchgesetzt. Dies sollten Händler auch bei Preisen, die per Telefon, Fax, SMS, Mail oder anderen Fernkommunikationsmitteln genannt werden, beachten.

Zusätzlich anfallende Versandkosten müssen ebenfalls mit der Preisangabe genannt werden. Der Kunde muss die konkret anfallenden Versandkosten entnehmen können.

**Praxistipp:** Bei Kaufvertragsabschlüssen per E-Mail, Brief oder Fax können die Versandkosten als konkrete Angabe oder unter Beifügung einer Versandkostenübersicht erfolgen, der der Kunde die konkret anfallenden Versandkosten entnehmen kann.

Bei telefonischen Bestellungen und Bestellungen per SMS sind die konkreten anfallenden Versandkosten anzugeben. Ein Verweis auf eine Internetseite, die eine Versandkostenübersicht enthält, ist nicht ausreichend. Denn dem Ver-



braucher ist die Höhe der Versandkosten vor Vertragsabschluss zu nennen, der in der Regel ja im Verlauf des Telefonats oder des SMS-Chats erfolgt.

Bestimmte Warengruppen unterliegen besonderen Regelungen: So gilt für Waren, die nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angeboten werden, eine Pflicht zur Angabe des Grundpreises, also des umgerechneten Preises je Mengeneinheit (z. B. Preis pro Kilo, pro Liter oder pro Meter).

## 6. Informationspflichten

---

### a) Allgemeine Informationspflichten

Nach § 312 d BGB in Verbindung mit Art. 246 a § 1 Abs. 1 EGBGB hat der Händler den Verbraucher bei Fernabsatzverträgen

- vor Abgabe seiner Vertragserklärung
- klar und verständlich und
- in einer an das jeweilige Fernkommunikationsmittel angepassten Weise

folgende Informationen bereitzustellen:

- (1) die wesentlichen Eigenschaften der Waren  
„Wesentlich“ im Sinne der Vorschrift sind nach Ansicht des HDE grundsätzlich (ohne dass die Aufzählung den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt): Bezeichnung, Hersteller, Typ/Ausführung, Maße/ Mengenangabe, ggf. Farbe.

Unstreitig müssen jedenfalls alle Eigenschaften, die für die Kaufentscheidung des Verbrauchers maßgeblich sein können, aufgezählt werden. Welche konkreten Eigenschaften das im Ergebnis sind, hängt vom einzelnen Produkt ab und wird durch die Rechtsprechung teilweise unterschiedlich beantwortet. Während das OLG München sehr umfangreiche Angaben zum Vertragsgegenstand verlangt, hielt das OLG Hamm unter dem Gesichtspunkt der Übersichtlichkeit der Informationen einen geringeren Informationsumfang für ausreichend.

Händler können derzeit nur so gut wie möglich versuchen abzuschätzen, welche Eigenschaften des jeweiligen Produkts typischerweise für den Verbraucher kaufentscheidend sein könnten, und diese angeben.

- (2) seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse



Die Anschrift einer (unselbständigen) Filiale ist nicht ausreichend. Da im Falle der Individualkommunikation – anders als bei einem Onlineshop – kein Impressum verfügbar ist, ist besonders darauf zu achten, dass die Angaben zur Identität des Verkäufers vollständig sind.

Dies kann bei einer E-Mail in der E-Mail-Signatur erfolgen und ist auch beim Fax unproblematisch zu erfüllen. Bei einer Kommunikation per SMS und einem Telefongespräch sollte jedoch besonders auf die Vollständigkeit dieser Informationen geachtet werden.

Entgegen dem Wortlaut des Art. 246 a EGBGB ist die Angabe der Telefonnummer nicht immer zwingend vorgeschrieben. Der EuGH hat im Jahr 2019 entschieden, dass Händler nach der Verbraucherrechterichtlinie nicht verpflichtet sind, einen bestimmten Telekommunikationskanal für die Kontaktaufnahme von Verbrauchern einzurichten. Der Unternehmer hat ein Wahlrecht, auf welchem Wege er mit den Verbrauchern in Kontakt treten möchte. Erforderlich ist allerdings, dass mindestens ein Angebot besteht, über das der Verbraucher schnell mit dem Unternehmer Kontakt aufnehmen und effizient mit diesem kommunizieren kann. Dies kann auch über Chat, E-Mail oder ein telefonisches Rückrufsystem erfolgen. Bei jedem angebotenen Kommunikationsmittel ist allerdings sicherzustellen, dass Kontaktaufnahmen von Verbrauchern auch tatsächlich ankommen und nicht ins Leere gehen.

Wenn Telefon, Telefax oder E-Mail allerdings zur Kontaktaufnahme mit dem Verbraucher bereitgestellt werden, sind die entsprechenden Nummern bzw. die E-Mailadresse nach der Verbraucherrechterichtlinie und der Regelungen des Art. 246 a EGBGB auch zwingend anzugeben.

- (3) den Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen ( d. h. einschließlich aller Steuern und Abgaben) sowie ggf. alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten (vgl. Gliederungspunkt 4.)
- (4) ggfs. die Kosten der für den Vertragsschluss genutzten Fernkommunikationstechnik (z. B. telefonische Bestellhotline), soweit dem Verbraucher Kosten entstehen, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen

Eine Kundenhotline für bestehende Verträge darf nach § 312 a Abs. 5 BGB nicht teurer sein als der Grundtarif (vgl. Gliederungspunkt 8).

- (5) die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, inkl. Liefertermin und ggf. das Verfahren des Unternehmers für den Umgang mit Beschwerden
- (6) das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts (§ 437 BGB) für die Waren



- (7) ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien
- (8) ggf. die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren (vgl. Gliederungspunkt 9)

## b) Reduzierte Informationspflichten bei begrenztem Raum oder begrenzter Zeit

Eine Erleichterung sieht das Gesetz vor, wenn das zum Vertragsschluss genutzte Fernkommunikationsmittel nur begrenzten Raum oder begrenzte Zeit für die dem Verbraucher zu erteilenden Informationen bietet. Dann müssen dem Verbraucher nur die oben unter (1) bis (3) genannten Informationen unmittelbar zur Verfügung gestellt werden. Außerdem ist auch in diesen Fällen über das Widerrufsrecht zu informieren (dazu weiter unten unter Gliederungspunkt 7.).

Diese Ausnahme hat eine große Bedeutung für den Abschluss von Verträgen mittels individueller Fernkommunikation, ist aber nicht für alle Arten der Kommunikation gleichermaßen anwendbar. Ob begrenzter Raum oder begrenzte Zeit für eine Information besteht, ist nach der Rechtsprechung des EuGH (Urteil vom 23.02.2019) abstrakt zu bestimmen. Es kommt danach darauf an, ob die begrenzenden Eigenschaften technischer Natur sind, sie unterliegen nicht der Gestaltungshoheit des Unternehmers. So dürfte bei einer Kommunikation via E-Mail, Brief oder Fax danach eine vollumfängliche Information – ggfs. unter Beifügen von Anlagen – aus Raum- und Zeitgründen möglich sein. Bei telefonischen Bestellungen und Bestellungen per SMS kann jedoch aus Sicht des HDE von der Ausnahmenvorschrift Gebrauch gemacht werden.

Die Angaben, die vor der Vertragserklärung in diesen Fällen unterblieben sind, dürfen jedoch nicht unterbleiben. Diese hat der Unternehmer dem Verbraucher „in geeigneter Weise“ zugänglich zu machen. Nach Auffassung des HDE können sie im Anschluss an das Telefonat oder den SMS-Verkehr beispielsweise per E-Mail (mit der Bestellbestätigung nach § 312 f Abs. 2 BGB, s. u.) oder durch Nennung eines Hyperlinks, der direkt zur konkreten Internetseite mit den Informationen führt, übermittelt werden. Erforderlich ist jedoch, dass der Händler davon ausgehen kann, dass Verbraucher über einen Internetanschluss oder eine E-Mail-Adresse verfügt. Dies kann bei Produkten zweifelhaft sein, die besonders von älteren Menschen bestellt werden. Dann ist eine kostenlose Telefonhotline für die weiteren Informationen oder eine Information auf Papier vorzugswürdig. Wenn außer der telefonischen Erreichbarkeit keine anderen Fernkommunikationsmittel zur Verfügung stehen, ist es aus Sicht des HDE auch vertretbar, die Informationen mit der Bestellung zu übermitteln, wenn die bestellten Waren unmittelbar versandt werden und ein gesondert versendeter Brief nicht wesentlich schneller wäre.



**Praxistipp:** Bei einer Bestellung per Mail, Fax oder Brief sind die vollständigen Informationspflichten nach § 312 d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246 a Abs. 1 EGBGB vor Vertragsschluss zu erfüllen. Bei telefonischen Bestellungen oder Bestellungen per SMS müssen in einem ersten Schritt nur reduzierte Angaben zur Identität des Händlers, zu den Eigenschaften der Waren und zum Gesamtpreis gemacht werden. Außerdem ist über das Widerrufsrecht zu belehren (s. unten unter Gliederungspunkt 7.) Die dann unterbliebenen Informationen sind in geeigneter Weise nachzuholen, z.B. per Mail mit der Bestellbestätigung).

### c) Bestellbestätigung

Der Unternehmer ist gemäß § 312 f Abs. 2 BGB verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

**Praxistipp:** Die Bestellbestätigung muss alle Angaben nach Art 246 a Abs. 1 EGBGB enthalten, soweit diese nicht bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt worden sind.  
Bei Vertragsschluss mittels Brief, Fax oder E-Mail sollte dies bereits vor Vertragsschluss erfolgt sein.  
Wenn ein Kaufvertrag aber per Telefon, Videochat oder SMS zustande kommt, sind auch die reduzierten Informationen (Identität des Händlers, wesentliche Eigenschaften der Waren, Gesamtpreis) nicht auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt worden und in der Bestellbestätigung aufzuführen.

Die Erfüllung dieser Pflicht kann durch die Übersendung einer Bestellbestätigung per Email oder in Papierform mit der Lieferung der bestellten Waren nach Vertragsschluss erfolgen. Eine Erklärung, die lediglich auf der Internetseite des Händlers sichtbar ist, genügt den gesetzlichen Vorgaben an einen „dauerhaften Datenträger“ dagegen nicht.

Bei einigen Warengruppen bestehen weitergehende Informationspflichten oder Abgabevorschriften, z. B. bei Lebensmitteln, Nahrungsergänzungsmitteln, Alkoholika, Tabakprodukten, Trägermedien, Medikamenten, Kosmetikprodukten, Produkten, die bestimmte Chemikalien enthalten, und Haushaltsgeräten.

## 7. Widerrufsrecht, §§ 312 ff., 355 ff BGB

---

Die für den Fernabsatz geltenden Regelungen gewähren dem Verbraucher das Recht, den Vertrag innerhalb einer europäeinheitlichen Frist von 14 Tagen nach Erhalt der Ware zu widerrufen. Damit wird im Vergleich zum Kauf im Geschäft der Nachteil ausgeglichen, dass der Verbraucher die Ware vorher nicht genau in Augenschein nehmen und prüfen konnte.



Aus diesem Zweck des Widerrufsrechts ergibt sich auch der Umfang des Prüfungsrechts der Kunden: So ist beispielsweise bei bestellter Kleidung eine Anprobe vom Prüfungsrecht des Verbrauchers gedeckt, jedoch nicht ein tagelanges Tragen der Kleidungsstücke. Eine übermäßige Nutzung vor einem Widerruf verpflichtet den Verbraucher zum Wertersatz.

## a) Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Kein Widerrufsrecht besteht nach § 312 g Abs. 2 BGB insbesondere bei

- Waren, die auf speziellen Wunsch und nach der Spezifikation des Verbrauchers für diesen angefertigt wurden,
- verderblichen Lebensmitteln,
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Audio- oder Videoaufzeichnungen (CDs und DVDs) sowie Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
- Waren, die bei ihrer Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Waren vermischt wurden.

## b) Anforderungen an die Widerrufsbelehrung

Der Unternehmer hat gegenüber dem Verbraucher über das Widerrufsrecht zu informieren. Der Gesetzgeber stellt hierfür in der Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 EGBGB Musterbelehrungstexte zur Verfügung (vgl. Anlage). Es wird empfohlen, sich an die vorgegebenen Texte zu halten, da damit die gesetzlichen Informationspflichten für die Belehrung erfüllt sind.

Eine Orientierungshilfe für die Erstellung der individuellen Widerrufsbelehrung nach Maßgabe des vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Musters steht ebenfalls im Anhang zur Verfügung. Dies befreit den Händler aber nicht davon, eine spezifische Widerrufsbelehrung unter Berücksichtigung seiner individuellen Geschäftssituation nach den Vorgaben des gesetzlichen Musters zu erstellen.

In der Literatur und Rechtsprechung ist derzeit umstritten, unter welchen Bedingungen eine Telefonnummer „verfügbar“ und damit in der Widerrufsbelehrung anzugeben ist. Das OLG Frankfurt a. M. nimmt eine sehr weitgehende Auslegung vor und verlangt die Angabe der Telefonnummer schon, wenn der Unternehmer einen Telefonanschluss vorhält. In der Literatur wird u. a. vertreten, dass eine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung jedenfalls dann anzugeben ist, wenn auch eine telefonische Bestellung angeboten wird. Der Bundesgerichtshof hat die Frage im Jahr 2019 dem Europäischen Gerichtshof vorgelegt, der aber in dieser Sache noch nicht entschieden hat. Nicht entscheidend ist nach allgemeiner Ansicht, ob der Unternehmer einen Mitarbeiter für die Bearbeitung von telefonisch erklärten Widerrufen abstellt.



**Praxistipp:** Angesichts der bestehenden Unsicherheiten und der Konsequenzen einer unrichtigen oder unvollständigen Widerrufsbelehrung sollten Unternehmer bis zum Vorliegen des EuGH-Urteils zu dieser Frage eine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung angeben, wenn sie über einen Telefonanschluss verfügen und eine Telefonnummer im Impressum angegeben haben. Gleiches gilt für die Telefaxnummer, wenn generell eine Erreichbarkeit mittels Telefax besteht. In jedem Fall sollten Telefon- und Telefaxnummer angegeben werden, wenn Warenbestellungen per Telefon und Telefax angeboten werden.

Eine fehlende oder fehlerhafte Belehrung verlängert das Widerrufsrecht. Es erlischt in jedem Falle spätestens nach Ablauf von 12 Monaten und 14 Tagen. Beim Warenkauf beginnt diese Frist grundsätzlich, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die Ware erhalten hat.

### c) einheitliches Widerrufsformular, Erklärung und Folgen des Widerrufs

Der Händler ist verpflichtet, dem Verbraucher ein einheitliches Widerrufsformular (Anlage 2 zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 S. 1 und § 2 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB) zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung ist für die Kunden jedoch in keinem Fall zwingend erforderlich. Die Erklärung des Widerrufs ist formfrei möglich, d. h. Verbraucher können ihr Widerrufsrecht zukünftig nicht nur in beliebiger Textform, sondern z. B. auch telefonisch oder persönlich ausüben. Stellt der Händler dem Kunden das Widerrufsformular elektronisch auf seiner Webseite zur Verfügung und erklärt der Kunde den Widerruf anhand dieses elektronischen Formulars, muss der Unternehmer auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen, dass er von dem Widerruf Kenntnis erhalten hat. Dafür genügt die Übermittlung einer E-Mail.

Der Widerruf muss vom Verbraucher ausdrücklich erklärt werden, d. h. dass ein Rücktritt durch konkludentes Verhalten – die kommentarlose Rücksendung der Ware – nicht ausreicht. Die Rücksendekosten im Falle eines Widerrufs sind grundsätzlich vom Verbraucher zu tragen, sofern der Unternehmer den Verbraucher über die Kostentragung ordnungsgemäß unterrichtet hat (§ 357 Abs. 6 BGB). Dem Unternehmer steht es frei, die Rücksendekosten freiwillig zu tragen. Die Hinsendekosten trägt weiterhin grundsätzlich der Händler (§ 357 Abs. 2 BGB); hiervon explizit ausgenommen sind allerdings zusätzliche Kosten wie z. B. Expresszuschläge.

Für Verkäufer und Verbraucher gilt für die Rückgewähr der empfangenen Leistungen (§ 357 Abs. 1 BGB) eine Frist von 14 Tagen. Diese Frist beginnt für den Verbraucher mit Abgabe und für den Unternehmer mit Zugang der Widerrufserklärung. Das Risiko, dass die Ware auf dem Rückweg beschädigt oder verloren geht, trägt nach wie vor der Unternehmer.

Der Unternehmer kann die Rückerstattung des Kaufpreises nach § 357 Abs. 4 BGB verweigern, solange er die Ware nicht erhalten oder der Verbraucher die Rücksendung der Ware nicht nachgewiesen hat (zum Beispiel durch die Versandnummer).



## d) Besonderheiten bei Telekommunikationsmitteln mit begrenztem Raum oder begrenzter Zeit zur Information (z. B. Telefon, SMS)

Auch bei Fernkommunikationsmitteln, die nur einen begrenzten Raum oder begrenzte Zeit für die Informationen bieten und bei denen daher der Umfang der unmittelbar zu erteilenden Informationen nach Art. 246 a, § 3 Abs. 1 EGBGB beschränkt ist, hat der Unternehmer über das Widerrufsrecht zu belehren. Aufgrund der gesetzlichen Formulierung „das Bestehen eines Widerrufsrechts“ bestand lange Unklarheit über den Umfang der Widerrufsbelehrung in diesen Fällen. Der EuGH hat jedoch mit Urteil vom 23.01.2019 klargestellt, dass nicht nur über das Bestehen eines Widerrufsrechts an sich, sondern auch über die Bedingungen, Fristen und die Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts zu informieren ist. Damit ist eine vollständige Widerrufsbelehrung auch bei telefonischen Bestellungen und Bestellungen per SMS erforderlich. Lediglich das Widerrufsformular muss nicht unmittelbar, sondern kann – wie die übrigen Informationen nach Art. 246 a EGBGB – auf geeignete Weise zur Verfügung gestellt werden.

**Praxistipp:** Auch bei telefonischen Bestellungen und Bestellungen per SMS verlangt die aktuelle Rechtslage eine vollständige Widerrufsbelehrung. Danach muss der Händler bei telefonischen oder per Videochat abgeschlossenen Verträgen die Widerrufsbelehrung vorlesen bzw. diese per SMS an den Verbraucher versenden. Nur das Widerrufsformular kann mit den anderen nachzureichenden Informationen nach Art. 246 a Abs. 1 EGBGB zur Verfügung gestellt werden.

Ein Muster für eine Widerrufsbelehrung und das gesetzliche Widerrufsformular finden Sie im Anhang zu diesem Merkblatt.

## 8. Weitere Vorschriften im Zusammenhang mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie

---

- Der Händler muss dem Verbraucher mindestens ein zumutbares Zahlungsmittel zur Verfügung stellen, mit dem er ohne Aufschläge seine Rechnung begleichen kann. Falls weitere Zahlungsarten gegen Aufpreis angeboten werden (zum Beispiel Kreditkartenzahlung), dürfen vom Verbraucher hierfür nicht höhere Aufschläge verlangt werden als die tatsächlich dafür anfallenden.
- Für die Rückzahlung nach einem Widerruf des Verbrauchers muss der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat.
- Für Kunden-Hotlines, unter denen Verbraucher wegen Fragen oder Erklärungen zu bestehenden Verträgen anrufen, dürfen Händler keine höheren Kosten berechnen



als tatsächlich nach dem Grundtarif anfallen (§ 312 a Abs. 5 BGB). Für allgemeine Hotlines zu Produktanfragen und anderen Anfragen kann eventuell eine zweite, kostenpflichtige Nummer eingerichtet werden (zum Beispiel für Fragen zur Warenverfügbarkeit im Ladengeschäft).

- Gemäß § 312 Abs. 3 BGB muss der Verbraucher Vereinbarungen, die über das ausgemachte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehen (beispielsweise Garantieverlängerungen), ausdrücklich zustimmen. Es gilt das sog. „Opt-in“.

## 9. Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung (ADR-Richtlinie/VSBG)

---

Im Jahr 2016 ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz als Teil des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in Kraft getreten. Für die Unternehmen des Einzelhandels sind insbesondere die §§ 36, 37 VSBG von Bedeutung. Mit diesen Normen wurden neue Informationspflichten für Unternehmen eingeführt, die unbedingt beachtet werden sollten. Versäumt ein Unternehmer die Erteilung dieser vorgeschriebenen neuen Verbraucherinformationen, kann er nach dem Unterlassungsklagegesetz abgemahnt werden. Der Verbraucher kann zudem ggf. Schadensersatzansprüche wegen Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend machen. Es besteht zudem wegen des im Gesetz vorgesehenen Automatismus bei einem Verzicht auf die vorgeschriebenen Informationen der Verbraucher die Gefahr, dass gegen den Unternehmer ein kostenpflichtiges Streitbeilegungsverfahren eingeleitet (§ 30 Abs. 5 S. 2 VSBG) und anschließend – ggf. sogar ohne seine aktive Mitwirkung – eine Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird (§ 30 Abs. 4 VSBG).

Unternehmen mit mehr als zehn Beschäftigten haben danach Verbraucher auf Ihrer Internetseite und/oder in ihren AGB darüber zu informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

**Praxistipp:** Einzelhändler müssen **auch darüber informieren**, wenn sie **nicht** an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen möchten. Diese „negative Informationspflicht“ ist eigentlich überflüssig und wird vom HDE scharf kritisiert, weil sie völlig unnötige neue bürokratische Belastungen für die Unternehmen schafft. Sie muss aber gleichwohl beachtet werden. Eine mögliche Formulierung zur Umsetzung dieser negativen Informationspflicht ist:

*„Die Firma X ist grundsätzlich nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“*



Weitere Informationen zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und Musterformulierungen für die freiwillige oder verpflichtende Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle finden Sie im [Merkblatt zur Umsetzung der neuen Informationspflichten nach dem Gesetz zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten](#).

## 10. Anforderungen der Geoblocking-Verordnung

---

Seit dem 3. Dezember 2018 ist die EU-Geoblocking-Verordnung 2018/302/EU unmittelbar anwendbar und für Händler verbindlich zu beachten. Händler sind direkt von dieser Verordnung betroffen. Sie dürfen einen Kaufvertrag gegenüber einem Kunden nicht mehr wegen seiner Nationalität eines anderen EU-Mitgliedstaates oder wegen seines Aufenthalts- bzw. Wohnortes ablehnen, wenn dieser innerhalb der EU liegt.

Zwar wird von der Verordnung ausdrücklich keine Lieferverpflichtung in einen anderen Mitgliedstaat der EU gefordert. Dennoch wird de facto ein Kontrahierungszwang geschaffen, da ein Vertragsschluss mit Kunden aus anderen Mitgliedstaaten in der Praxis nicht mehr abgelehnt werden kann. Kunden aus anderen Teilen des Europäischen Wirtschaftsraums sollen in der Lage sein, unter exakt denselben Bedingungen einzukaufen wie lokale Kunden. Damit ist es verboten, einen Kauf von einem bestimmten Wohnort, einem in einem bestimmten Land originären Bankkonto oder Zahlungsmittel oder einer bestimmten IP-Adresse abhängig zu machen.

Nähere Informationen zur Umsetzung der Geoblocking-Verordnung finden Sie unter folgendem Link:

[https://intern.hde.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=10036](https://intern.hde.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=10036)

## 11. Datenschutzerklärung

---

Die Datenschutzgrundverordnung hat im Jahr 2018 viele neue Regelungen gebracht. Werden persönliche Daten z. B. des Kunden aber nur zur Erfüllung des Kaufvertrages verwendet, ist gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO keine Einwilligung erforderlich, hierfür gilt ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand. Händler dürfen auf dieser Grundlage aber nur die Daten erheben, die zur Abwicklung des Kaufs erforderlich sind. Unverzichtbar ist jedoch eine Information des Betroffenen nach Art. 13 DSGVO in der Datenschutzerklärung, die Art, Umfang, Zweck, Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung sowie die Rechte der Kunden und Angaben über eine eventuelle Verarbeitung in Nicht-EU-Ländern enthalten muss. Die Datenschutzerklärung muss auch eine Information über eine etwaige Weitergabe der Daten z. B. an ein mit der Lieferung beauftragtes Transportunternehmen enthalten.

**Praxistipp:** Der Umfang der Information richtet sich auch hier nach den technischen Möglichkeiten für die Darstellung (vgl. oben). Bei telefonischen Bestellungen und



Bestellungen per Videochat oder SMS können in einer ersten Stufe im Umfang reduzierte Informationen bereitgestellt werden. In jedem Fall ist jedoch über

- den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung
- die Zwecke der Verarbeitung
- die Betroffenenrechte (kurz)
- ggfs. für den Betroffenen überraschende Verarbeitungen
- und die Auffindbarkeit der ausführlichen Informationen

zu unterrichten.

Die ausführlichen Informationen sind so zur Verfügung zu stellen, dass von einer Kenntnismöglichkeit des Betroffenen ausgegangen werden kann. Denkbar sind beispielsweise eine Informationsseite im Rahmen der Internetpräsenz des Unternehmens oder eine Mail (ggfs. mit Dokumentenanhang).

Wenn Informationen auch auf einer Internetseite bereitgestellt werden, werden oft schon bei Nutzung der Internetseite technische Daten erhoben oder Cookies gesetzt. Auch hierüber ist in der Datenschutzerklärung zu unterrichten. Die Datenschutzerklärung muss zudem als solche erkennbar sein. Ein dauerhaft verfügbarer und leicht auffindbarer Link „Datenschutz“ hat sich in der Praxis durchgesetzt und erfüllt die gesetzlichen Anforderungen.

Ein Beispiel für eine Datenschutzerklärung für eine Internetseite und Bestellung mittels Fernkommunikation ist als Anlage diesem Merkblatt beigelegt.

Insbesondere beim Einsatz von Cookies sind aufgrund der aktuell unklaren Rechtslage dabei nur technisch erforderliche Cookies, wie der Einsatz eines Warenkorb-Cookies, berücksichtigt. Beim Einsatz von Cookies zu weiteren Zwecken wie zur Analyse der Nutzung oder Werbung kann möglicherweise eine Einwilligung des Nutzers erforderlich sein.

Eine weitergehende Datenerhebung z. B. für Zwecke der Werbung (auch Newsletter-Versand), Eröffnung von Kundenkonten und die Auswertung von Bestelldaten zur Erstellung von Kundenprofilen setzt dagegen eine Einwilligung des Betroffenen voraus.

Die Einwilligung kann elektronisch erklärt werden, wenn der Anbieter sicherstellt, dass der Nutzer seine Einwilligung durch eine eindeutig bestätigende Handlung erteilt hat, die Einwilligung protokolliert wird und der Nutzer die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann. Auf das Widerrufsrecht muss vor der Erteilung der Einwilligung hingewiesen werden.

Diese Einwilligung darf also nicht in den Grundeinstellungen vorgegeben sein (z. B. durch ein bereits gesetztes Häkchen) und darf nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen ent-



halten sein. Die Einwilligung muss den Zweck der Datenerhebung und -verarbeitung genau bezeichnen.

Weitere Informationen mit datenschutzrechtlichen Aspekten zum Newsletterversand finden Sie in einem gesonderten Merkblatt zum Newsletterversand unter:

[https://intern.hde.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=9447](https://intern.hde.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=9447)

Ebenfalls stehen Muster für die Datenschutzerklärung bei der Nutzung von Verkaufsplattformen zur Verfügung.



## Anlagen

### **Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahmen von Verträgen über Finanzdienstleistungen**

<b>Widerrufsbelehrung</b>
<b>Widerrufsrecht</b>
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag <sup>1</sup> .
Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns <sup>2</sup> 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. <sup>3</sup>
Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.
<b>Folgen des Widerrufs</b>
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. <sup>4</sup>
<sup>5</sup>
<sup>6</sup>

Beachten Sie bitte die Gestaltungshinweise zu diesem Muster auf S. 16.



#### Gestaltungshinweise:

- 1 Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
  - a) 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.“;
  - b) 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.“;
  - c) 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.“;
  - d) 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.“;
  - e) 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.“
- 2 Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.
- 3 Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“
- 4 Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“
- 5 Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:
  - a) Fügen Sie ein:
    - „Wir holen die Waren ab.“ oder
    - „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“
  - b) Fügen Sie ein:
    - „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder
    - wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und
  - c) Fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“
- 6 Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“



## **Beispiel einer Widerrufsbelehrung nach dem gesetzlichen Muster:**

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

*Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.*

*Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen hat.*

*Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Musterversand, Zauberstraße 1, 99999 Musterstadt, [musterversand@muster.de](mailto:musterversand@muster.de), Telefon: 0123/456789-1, Telefax: 0123/456789-2) über ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.*

*Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.*

#### **Folgen des Widerrufs**

*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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.*

*Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichtet haben, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.*

*Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.*

*Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.*



## Muster für das Widerrufsformular

<b>Muster-Widerrufsformular</b>	
(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 Faxnummer 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.	



## Muster für eine Datenschutzerklärung

Dieses Muster für eine Datenschutzerklärung für Internetseiten mit Angaben zu einer Bestellung ist eine allgemeine Information, die auf die tatsächlich vom Händler durchgeführte Datenverarbeitung anzupassen und ggfs. zu ergänzen ist. Der Umfang und die Ausgestaltung der Datenschutzerklärung hängt entscheidend davon ab, welche Daten tatsächlich verarbeitet werden. Bitte prüfen Sie, ob die Aussagen in der Datenschutzerklärung den von Ihnen vorgenommenen Datenverarbeitungen entsprechen und ob Sie ggfs. weitere Daten erheben, die hier nicht berücksichtigt sind. Die rot markierten Textstellen bedürfen in jedem Fall der individuellen Anpassung. Das Muster kann eine individuelle Rechtsberatung daher nicht ersetzen.

### Datenschutzinformation

Mit dieser Datenschutz-Erklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei der Nutzung unserer Internetseite und Bestellungen. Sie können diese Unterrichtung jederzeit auf unserer Webseite abrufen.

#### **1. Grundsätzliche Angaben zur Datenverarbeitung**

Die verwendeten Begriffe, wie beispielsweise „Verantwortlicher“, „personenbezogene Daten“ oder deren „Verarbeitung“ entsprechen den Definitionen der DSGVO. Alle Begriffsdefinitionen des Art. 4 der Datenschutzgrundverordnung finden Sie unter folgendem Link auf Seite 33:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=DE>

#### **2. Verantwortlicher**

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist

[Name des Händlers oder des Unternehmens, ggfs. Rechtsform, bei Gesellschaften der Vertretungsberechtigte, Anschrift, Telefon, Telefax, E-Mail]

#### **3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten [falls benannt, zwingend erforderlich ab 20 ständig mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeiter]:**

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten benannt, der unter folgenden Kontaktdaten erreichbar ist:



[Ggfs. Unternehmensname, Anschrift, Telefon, Telefax, E-Mail. Der Name der Person des Datenschutzbeauftragten muss nicht genannt werden.]

#### 4. Datenverarbeitung beim Besuch der Internetseite

Bei jedem Aufruf unserer Internetseite, also auch bei einer rein informatorischen Nutzung, werden verschiedene Daten und Informationen automatisch von ihrem Browser (Programm zur Darstellung von Webseiten) an den Server, auf dem sich unsere Internetseite befindet, übermittelt und in sogenannten Server-Log-Files (Protokolldateien) des Servers gespeichert. Erfasst und gespeichert werden

- die IP-Adresse (Internetprotokoll-Adresse),
- das Datum und die Uhrzeit des Zugriffs auf unsere Internetseite,
- die Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT),
- der Standort (Land, Bundesland, Region, Stadt)
- die für den Zugriff auf unsere Internetseite verwendete Browsersoftware, deren Version und Sprache,
- das Betriebssystem des Geräts, von dem aus unsere Internetseite aufgerufen wird,
- der Internet-Service-Provider (Internetdienstanbieter) des zugreifenden Geräts,
- der Inhalt der Anforderung (Inhalte und Dateien der aufgerufenen Seiten),
- die jeweils übertragene Datenmenge,
- die Meldung darüber, ob der Zugriff erfolgreich war (Zugriffsstatus/http-Statuscode),
- die Internetseite, von welcher auf unsere Internetseite zugegriffen wird.

Die Bereitstellung der Daten ist weder vertraglich noch gesetzlich vorgeschrieben. Sie ist nicht für einen Vertragsschluss erforderlich und Sie sind nicht verpflichtet, die Daten bereitzustellen.

Die Speicherung der IP-Adresse – und sei dies auch nur für eine kurze Zeit – ist aufgrund der Funktionsweise des Internets jedoch technisch notwendig. Die zuvor genannten Informationen und Daten werden von uns nicht genutzt, um Rückschlüsse auf Sie zu ziehen und Sie zu identifizieren. Daten, die eine Identifikation Ihrer Person möglich machen, werden frühestmöglich anonymisiert.

Die oben aufgeführten Daten und Informationen werden von uns ausschließlich erhoben, um Ihnen unsere Webseite anzuzeigen und deren Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten und diesbezüglich unsere Webseite zu optimieren. Darüber hinaus nutzen wir die Daten für die anonyme, statistische Auswertung Ihrer Bewegungen auf unserer Webseite. Die Logfiles werden getrennt von Ihren weiteren personenbezogenen Daten, die Sie uns im Rahmen



des Besuches unserer Seiten oder einer Bestellung ggf. selbst zur Verfügung gestellt haben, gespeichert und mit diesen nicht zusammengeführt.

Rechtsgrundlage für die Erhebung der genannten Daten ist in Einklang mit Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO unser berechtigtes Interesse an der Funktionsfähigkeit und Sicherheit unserer Webseite. Darüber hinaus haben wir ein berechtigtes Interesse daran, die anonymen bzw. anonymisierten Daten zur Auswertung des Nutzerverhaltens auf unseren Seiten zu verwenden, um die Wirksamkeit unserer Webseitengestaltung und unseres Webseitenaufbaus bewerten zu können.

Die Logfiles werden nach ...**Stunden/Tagen/Wochen** gelöscht.

## 5. Datenerhebung im Rahmen der Abwicklung einer Bestellung

Wir erheben von Ihnen Daten im Rahmen einer Bestellung und zwar:

- Ihren Namen,
- Ihre Adresse,
- bei einer Bestellung per Telefon, Telefax oder SMS die hierfür genutzten Nummern,
- eine abweichende Lieferadresse, wenn Sie diese angeben,
- Ihre E-Mail-Adresse,
- Angaben zum gekauften Gegenstand,
- Datum und Uhrzeit des Kaufs,
- die von Ihnen gewünschte Zahlungsart,
- Zahlungsdaten, nämlich
  - die Information, welche Zahlungsart Sie nutzen, sowie
  - wenn Sie mit Kreditkarte zahlen, den Kreditkarteninhaber, die Kreditkartennummer und das Ablaufdatum der Kreditkarte,
  - wenn Sie per Lastschrift bezahlen und uns eine Einzugsermächtigung erteilen, Kontoinhaber, Kontonummer, Bankleitzahl oder IBAN und BIC,

[Angaben bitte anpassen, falls Sie mehr oder weniger Daten erheben, z. B. weil Sie weniger oder mehr Zahlarten anbieten.]

Die Daten erheben wir zur Abwicklung des Kaufvertrages entsprechend Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DS-GVO. Die Daten werden für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von derzeit 10 Jahren von uns gespeichert und anschließend gelöscht.

Wir verwenden die Daten außerdem zur Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen sowie zur Geltendmachung, Ausübung und Verteidigung zivilrechtlicher Ansprüche. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO in Verbindung mit § 24 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 BDSG. Das berechtigte Interesse an der Verarbeitung der Daten besteht



darin, etwaige Gewährleistungsansprüche prüfen und ordnungsgemäß abwickeln zu können sowie etwaige zivilrechtliche Ansprüche gegenüber Käufern durchsetzen bzw. diesen entgegentreten zu können. Zu diesen Zwecken speichern wir die Daten, bis alle gegenseitigen Ansprüche verjährt sind, und löschen die Daten in der Regel spätestens vier Jahre nach dem Abschluss des Kaufvertrags, soweit nicht ausnahmsweise eine längere Aufbewahrung erforderlich ist.

#### **6. Weitergabe von Daten an Dritte im Rahmen der Abwicklung der Bestellung**

Im Rahmen der Abwicklung des Kaufvertrages übermitteln wir einige der Sie betreffenden Daten an Transportunternehmen (Post-, Paketdienste und Speditionen) sowie die im Rahmen der Kaufpreiszahlung beauftragten Zahlungsdienstleister. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO.

Für den Versand der Kaufsache an Sie beauftragen wir regelmäßig folgende Unternehmen:

[bitte alle Unternehmen eintragen, die Sie für den Versand nutzen, z. B.

- Deutsche Post AG, Charles-de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn
- DHL Paket GmbH, Sträßchensweg 10, 53113 Bonn
- Hermes Germany GmbH, Essener Straße 89, 22419 Hamburg
- [...]

An diese Unternehmen geben wir Ihren Namen sowie Ihre Adresse bzw. die von Ihnen angegebene Lieferadresse [bitte überprüfen, ggfs. weitere Daten benennen] weiter. Wenn wir zur Lieferung größerer Gegenstände eine Spedition beauftragten, geben wir auch Ihre E-Mail-Adresse zur Vereinbarung eines Liefertermins an die von uns beauftragte Spedition weiter.

Für die Abwicklung der Kaufpreiszahlung geben wir auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DS-GVO die von Ihnen angegebenen Zahlungsdaten an mit der Abwicklung beauftragte Zahlungsdienstleister weiter:

[Bitte alle Unternehmen eintragen, die Sie mit der Abwicklung der Zahlung beauftragen und an die Sie Daten weitergeben, z. B.

- bei Zahlung per Lastschrift: Sparkasse XYZ, Adresse
- bei Zahlung mit Kreditkarte: [...]
- [...]
- bei Zahlung per PayPal, Kreditkarte via PayPal, Lastschrift via PayPal oder Kauf auf Rechnung via PayPal: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg].



Außerdem werden die Zahlungsdaten an Ihr Kreditinstitut und bei Kreditkartenzahlung an Ihren Kreditkartenanbieter weitergeben.

Wir geben die oben unter 4. genannten Daten außerdem zu Zwecken der Buchhaltung und Erstellung der Steuererklärung an eine Steuerberatungskanzlei

- **[hier ggfs. die Steuerkanzlei und Adresse eintragen]** weiter. Die Weitergabe erfolgt auf der Grundlage eines berechtigten Interesses gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, die Buchhaltung und Steuerberatung mit Hilfe einer fachkundigen Person durchzuführen. Im Übrigen geben wir die Sie betreffenden Daten nur weiter, wenn Sie in die Weitergabe gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO gesondert eingewilligt haben.

## 7. Kontaktaufnahme mit uns

Sie haben die Möglichkeit, uns eine Nachricht zu schicken, indem Sie das zur Verfügung gestellte Kontaktformular nutzen, uns eine E-Mail an die im Impressum oder in dieser Datenschutzerklärung genannte E-Mail-Adresse senden, uns ein Fax senden oder uns unter der angegebenen Telefonnummer anrufen. Dabei verarbeiten wir

- bei Nutzung des Kontaktformulars Ihren Namen und den Inhalt des von Ihnen in das Kontaktformular eingefügten Textes,
- wenn Sie uns eine E-Mail senden, Ihre dafür genutzte E-Mail-Adresse, das Datum und die Uhrzeit der Anfrage sowie die Inhalte des von Ihnen in der Betreffzeile und in der Nachricht eingefügten Textes,
- wenn Sie uns ein Telefax senden, die Daten, die das von Ihnen zum Versand genutzte Telefaxgerät an uns übermittelt (in der Regel die Faxnummer des Anschlusses und den Namen des Nutzers) sowie das Datum und die Uhrzeit des Eingangs des Telefaxes sowie den von Ihnen bestimmten Inhalt des Telefaxes,
- wenn Sie uns telefonisch kontaktieren, die Rufnummer des von Ihnen genutzten Anschlusses, soweit diese übermittelt wird, das Datum und die Uhrzeit des Anrufs sowie die Daten, die Sie uns mündlich übermitteln.

Wenn sich Ihre Anfrage auf die Erfüllung eines bereits zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrages bezieht (z. B. eine Frage zur Lieferung des von Ihnen gekauften Gegenstandes) oder zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen erforderlich ist, verarbeiten wir die Daten auf der Grundlage von Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO. Soweit es nicht um vertragliche oder vorvertragliche Angelegenheiten geht, verarbeiten wir die personenbezogenen Daten auf der Grundlage von Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe f)



DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, die von Ihnen an uns übermittelte Mitteilung inhaltlich zu bearbeiten und Ihnen zu antworten.

Wir speichern die von Ihnen in diesem Zusammenhang erhobenen Daten bis zur Beantwortung Ihrer Anfrage und bei vertraglichen Anfragen, bis keine gegenseitigen Ansprüche mehr bestehen und gesetzliche Aufbewahrungspflichten abgelaufen sind.

## 8. Cookies

Auf unserer Internetseite werden Cookies eingesetzt, die für die Nutzung der Internetseite technisch erforderlich sind. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden und die Wiedererkennung Ihres Browsers ermöglichen.

Wir setzen dabei sogenannte "Session-Cookies" ein, die ausschließlich für die Dauer der Nutzung einer unserer Internetseiten zwischengespeichert und anschließend automatisch gelöscht werden. Die Session-Cookies sorgen z. B. dafür, dass Waren, die Sie in den Warenkorb gelegt haben, auch bei einem weiteren Surfen auf unseren Webseiten in dem Warenkorb enthalten bleiben.

Rechtsgrundlage für die Nutzung der Cookies ist Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse am Einsatz von Warenkorb-Cookies besteht darin, die Webseite funktional und leicht handhabbar zu gestalten.

Schließen Sie die Browser, das Browserfenster oder rufen Sie eine andere Website auf, so wird der Warenkorb zurückgesetzt. Die bereits eingelegten Waren müssten bei einem späteren Besuch erneut in den Warenkorb gelegt werden.

Durch eine Änderung der Browsereinstellungen kann verhindert werden, dass Cookies auf dem Rechner der Nutzer unseres Internet-Angebots abgespeichert werden. Das Speichern von Cookies kann verhindert werden, indem in den Browser-Einstellungen „keine Cookies akzeptieren“ ausgewählt wird. Dadurch kann der Funktionsumfang unseres Onlineangebotes eingeschränkt werden.

## 9. Betroffenenrechte

Sie haben als von der Datenverarbeitung betroffene Person nach Maßgabe der jeweiligen gesetzlichen Regelungen folgende Rechte gegenüber dem HDE:

- Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO



- Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO
- Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Außerdem haben Sie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist

[Name und Kontaktdaten der für Sie zuständigen Landesdatenschutzaufsichtsbehörde einfügen]

### **10. Stand**

Diese Datenschutzerklärung hat den Stand vom [Datum einsetzen]. Aufgrund von Änderungen unserer Verarbeitungstätigkeiten und einer Weiterentwicklung des Datenschutzrechts kann eine Änderung der Datenschutzerklärung erforderlich werden. Die aktuelle Fassung finden Sie jeweils auf unserer Homepage.