

Freitag, der 13.: Neue Regeln beim Online-Shopping

Wer gerne im Internet einkauft, sollte sich den 13. Juni im Kalender markieren. An diesem Tag werden die Rechte für das Online-Shopping EU-weit harmonisiert. Betroffen sind hiervon insbesondere die Vorschriften über das Widerrufsrecht und die Informationspflichten der Anbieter beispielsweise bei der Gestaltung des Bestellprozesses.

Die europaweite Anpassung hat den Vorteil, dass sich Verbraucher auch bei grenzüberschreitenden Einkäufen auf die gewohnten Rechte verlassen können. Hierzu zählen etwa die 14-tägige Widerrufsfrist ab Erhalt der Ware sowie der Anspruch auf Rückerstattung der Versandkosten im Falle des Widerrufs. Darüber hinaus müssen Händler zukünftig zumindest eine gängige kostenlose Zahlungsmöglichkeit (etwa Lastschrift, Kauf auf Rechnung) anbieten. Für die Verwendung eines Zahlungsmittels dürfen obendrein nur Zusatzkosten in Rechnung gestellt werden, die tatsächlich entstehen.

Deutsche Verbraucher haben auch Nachteile

Für deutsche Verbraucher bringen die Änderungen allerdings auch Nachteile. Denn die Möglichkeit, das Widerrufsrecht durch die kommentarlose Rücksendung der Ware auszuüben ist ebenso passé wie das unendliche Widerrufsrecht im Falle einer unzureichenden Widerrufsbelehrung durch den Verkäufer. Zukünftig erlischt das Widerrufsrecht in jedem Falle spätestens ein Jahr und 14 Tage nachdem der Kunde die Ware erhalten hat. Im Falle des Widerrufs können dem Verbraucher nunmehr unabhängig vom Warenwert die Kosten der Rücksendung vollständig auferlegt werden.

Damit der Online-Einkauf auch zukünftig reibungslos läuft, empfiehlt Elvira Roth folgendes zu beachten:

- **Eindeutige Widerrufserklärung:** Verbraucher müssen den Widerruf eines Internet-Einkaufs zukünftig ausdrücklich erklären. Die kommentarlose Rücksendung der Ware oder die Verweigerung der Paketannahme ist, anders als bisher, nicht mehr ausreichend. Die Widerrufserklärung kann zwar theoretisch auch mündlich erfolgen.
- Um Beweisschwierigkeiten zu vermeiden, sollte man statt Telefon besser E-Mail, Fax oder Brief nutzen. Die Händler sind verpflichtet, ihren Kunden im Internet, per E-Mail oder im Warenpaket ein Widerrufsmuster bereitzustellen. Legt man dieses der Rücksendung ausgefüllt bei, ist der Widerruf wirksam.