

Checkliste Umsetzung Verbraucherrechtlinie

Am Freitag, den 13. Juni 2014 tritt das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlinie in Kraft. Damit verbunden sind zahlreiche Änderungen für Online-Händler, z.B. beim Widerrufsrecht und Informationspflichten. Mit der folgenden Checkliste wollen wir Sie darüber informieren, welche neuen Pflichten Sie ab 13. Juni in Ihren Online-Shop beachten müssen. Bis auf die unter „Widerrufsrecht“, „Widerrufsbelehrung“ und „Widerrufsformular“ genannten Punkte können Sie die Punkte auch schon vorher umsetzen.

Anbieterkennzeichnung

- ☐ Anbieterkennzeichnung Nennung einer Telefonnummer (sofern noch nicht vorhanden) und gegebenenfalls der Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag gehandelt wird (kann auch an anderer Stelle erfolgen)

Produktbeschreibung

- ☐ ggf. Hinweise auf (Hersteller-) Garantien (Erläuterung der Garantiefälle, Fristen, Adressen, Form, Einreichen bestimmter Nachweise oder Belege, Ausschlüsse), vollständige Bedingungen auflisten oder verlinken (kann auch in AGB erfolgen)
- ☐ ggf. Hinweise auf Funktionsweise, Interoperabilität und Kompatibilität digitaler Inhalte (z.B. Apps, Musik, Videos, eBooks, Software), Muster der Europäischen Kommission (Entwurf) kann verwendet werden

Preisangaben

- ☐ Gesamtpreise inklusive aller Steuern und Abgaben (auch Zölle bei Ausrichtung auf Nicht-EU-Staaten)

Versandkosten

- ☐ Versandkosten Klärung, ob es Fälle gibt, in denen diese Kosten „vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können“ (z.B. Lieferung von Speditionsware auf Inseln), Entscheidung für Vorgehensweise, evtl. abweichender Vertragsschluss
- ☐ Versandkosten Vermeidung von vorangekreuzten Checkboxen für Standard-Versand, Zusatzoptionen (z.B. Expressversand) nicht vorangekreuzt

Liefertermine

- ☐ Nennung von Lieferzeiten (bei Produkten) auch bei sofort lieferbarer Ware (neu), „Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss“ (wenn möglich Datum, „ca. X-Y Tage“ genügt aber weiterhin, späterster Liefertermin muss klar sein)

Bestellvorgang

- ☐ spätestens im Warenkorb neue Angaben zu Lieferbeschränkungen und akzeptierten Zahlungsmitteln, ggf. Checkbox zum Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten oder Dienstleistungen



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

Button-Lösung

- ☐ klare und verständliche Bestellzusammenfassung, hervorgehobene Pflichtinformationen (Produktbeschreibung, Preis, Versandkosten, ggf. Mindestlaufzeiten) und korrekte Button-Beschriftung („zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“)

Zahlungsmöglichkeiten

- ☐ vollständig bei Einleitung des Bestellprozesses genannt, mindestens eine für den Verbraucher gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit (z.B. Vorkasse mit Trusted Shops Garantie)

Zahlungskosten

- ☐ bei Abwälzung von Transaktionskosten (z.B. Kreditkartengebühren) auf den Verbraucher darf das vereinbarte Entgelt nicht über die Kosten hinausgehen, die Ihnen durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen (insbesondere keine Auferlegung von Bereitstellungs- und Handling-Kosten)

Widerrufsrecht

- ☐ Prüfung, ob neue Ausnahmen einschlägig sind (z.B. versiegelte Hygiene- oder Gesundheitsartikel, bestimmte alkoholische Getränke)
- ☐ Entscheidung, ob der Kunde ab 13.6.2014 die Rücksendekosten tragen soll. Falls ja: Information darüber in der Widerrufsbelehrung. Falls nein: werbliche Herausstellung der kostenfreien Rücksendung als zusätzlicher Service
- ☐ ggf. Einholung der Zustimmung zum Erlöschen bei Dienstleistungen oder digitalen Inhalten mit nicht aktivierter Checkbox und korrektem (neuen) Text einschließlich Wertsatzhinweis bei Dienstleistungen im Bestellprozess

Widerrufsbelehrung

- ☐ neue Musterbelehrung ab 13.6.2014, korrekt gestaltet (insbesondere Problematik Fristbeginn bei Warenlieferungen und Rücksendekosten bei nicht paketversandfähiger Ware, ggf. Hinweise auf Online-Formular und/oder Abholung)

Widerrufsformular

- ☐ Hinweis auf das gesetzliche Muster-Widerrufsformular auf der Website und in E-Mail bzw. Lieferpapieren (Pflichthinweis), z.B. durch Abdruck unterhalb der Widerrufsbelehrung
- ☐ ggf. Bereitstellen eines Online-Formulars, über das eine eindeutige Widerrufserklärung abgesendet werden kann (freiwillig, muss nicht die gleichen Felder haben wie das Muster-Widerrufsformular), falls ein Formular verwendet wird: Hinweis in Widerrufsbelehrung und unverzügliche Bestätigung des Widerrufs per E-Mail

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- ☐ neue Angaben zum Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für Waren, gegebenenfalls Hinweis das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien (auch an anderer Stelle möglich, siehe auch Produktbeschreibung)

Kundenhotline

- ☐ Entgelt darf das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes nicht übersteigen (sofern spezielle Telefonnummer für Bestandskunden eingerichtet ist, betrifft nicht allgemeine Telefonnummer für Interessenten)



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping