

## Übersichtsformblatt über gesetzliche Verpflichtungen aus der Richtlinie über Rechte der Verbraucher

### Vorvertragliche Informationspflichten bei anderen als Fernabsatz- (FAV) oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (AGV) nach Art. 5 RL

1. Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
2. Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift der Niederlassung, Telefonnummer, u.a.)
3. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen (inkl. Steuern und Abgaben) bzw. Art der Preisberechnung; ggf. Fracht-, Liefer-, oder Versandkosten bzw. Hinweis auf den Anfall zusätzlicher Kosten
4. Hinweis auf gesetzliches Gewährleistungsrecht für Waren; ggf. Hinweis auf den Bestand gewerblicher Garantien und ihre Bedingungen
5. ggf. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen; Liefertermin bzw. Termin der Dienstleistungserbringung; Beschwerdeverfahren
6. ggf. Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
7. ggf. Funktionsweise digitaler Inhalte (inkl. ihrer anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen)
8. ggf. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software bei Kenntnis durch den Unternehmer

### Informationspflichten des Unternehmers vor Abschluss von (FAV) und AGV nach Art. 6 RL

1. Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
2. Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift der Niederlassung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, u.a.)
3. ggf. Geschäftsadresse des Unternehmers, in dessen Auftrag der Unternehmer handelt
4. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen (inkl. Steuern und Abgaben); Art der Preisberechnung und zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige Kosten (bezogen auf den Abrechnungszeitraum bei unbefristeten oder Abonnement-Verträgen)
5. Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss benutzten Fernkommunikationstechnik (bei abweichender Berechnung nach dem Grundtarif)
6. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen; Liefertermin oder Termin der Dienstleistungserbringung; Durchführung eines Beschwerdeverfahrens
7. Bedingungen, Fristen und Verfahren eines Widerrufsrechts (Muster-Widerrufsformular)
8. ggf. Hinweis, dass im Widerrufsfall der Verbraucher die Rücksendungskosten der Waren trägt (Muster-Widerrufsformular)

9. Hinweis auf Leistung eines anteiligen und angemessenen Betrags bei Ausübung des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen oder Lieferungen von Wasser, Gas oder Strom (Muster-Widerrufsformular)
10. Hinweis auf Fälle, in dem kein Widerrufsrecht besteht oder dessen Verlusts
11. Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht für Waren
12. ggf. Hinweis auf Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerbliche Garantien
13. ggf. Hinweis auf bestehende einschlägige Verhaltenskodizes (Art. 2 f RL 2005/29/EG) und den Erhalt von Exemplaren
14. ggf. Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
15. ggf. Mindestdauer der Vertragsverpflichtungen des Verbrauchers
16. ggf. Hinweis über die Stellung einer Kautions- oder Leistung anderer finanzieller Sicherheiten und deren Bedingungen
17. ggf. Funktionsweise digitaler Inhalte (inkl. ihren anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen)
18. ggf. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software bei Kenntnis durch den Unternehmer
19. ggf. Möglichkeit außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

### Formale Anforderungen bei AGV und FAV nach Art. 7 und Art. 8 RL

1. Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
2. Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift der Niederlassung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, u.a.)
3. ggf. Geschäftsadresse des Unternehmers, in dessen Auftrag der Unternehmer handelt
4. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen (inkl. Steuern und Abgaben); Art der Preisberechnung und zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige Kosten (bezogen auf den Abrechnungszeitraum bei unbefristeten oder Abonnement-Verträgen)
5. Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss benutzten Fernkommunikationstechnik (bei abweichender Berechnung nach dem Grundtarif)
6. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen; Liefertermin oder Termin der Dienstleistungserbringung; Durchführung eines Beschwerdeverfahrens
7. Bedingungen, Fristen und Verfahren eines Widerrufsrechts (Muster-Widerrufsformular)
8. ggf. Hinweis, dass im Widerrufsfall der Verbraucher die Rücksendungskosten der Waren trägt (Muster-Widerrufsformular)
9. Hinweis auf Leistung eines anteiligen und angemessenen Betrags bei Ausübung des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen oder Lieferungen von Wasser, Gas oder Strom (Muster-Widerrufsformular)
10. Hinweis auf Fälle, in dem kein Widerrufsrecht besteht oder dessen Verlusts
11. Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht für Waren
12. ggf. Hinweis auf Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerbliche Garantien
13. ggf. Hinweis auf bestehende einschlägige Verhaltenskodizes (Art. 2 f RL 2005/29/EG) und den Erhalt von Exemplaren

14. ggf. Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
15. ggf. Mindestdauer der Vertragsverpflichtungen des Verbrauchers
16. ggf. Hinweis über die Stellung einer Kautions- oder Leistung anderer finanzieller Sicherheiten und deren Bedingungen
17. ggf. Funktionsweise digitaler Inhalte (inkl. ihren anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen)
18. ggf. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software bei Kenntnis durch den Unternehmer
19. ggf. Möglichkeit außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

**Formale Sonderbestimmungen hinsichtlich vorvertraglicher Informationen bei FAV, die mittels Fernkommunikationsmittel mit nur begrenzt verfügbarem Raum oder nur begrenzt verfügbarer Zeit geschlossen werden (Art. 8 Abs. 4 RL)**

1. Wesentliche Eigenschaften der Waren bzw. Dienstleistungen
2. Identität der Unternehmers
3. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen (inkl. Steuern und Abgaben); Art der Preisberechnung und zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige Kosten (bezogen auf den Abrechnungszeitraum bei unbefristeten oder Abonnement-Verträgen)
4. Bedingungen, Fristen und Verfahren eines Widerrufsrechts (Muster-Widerrufsformular)
5. Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge

**Informationen auf der Bestätigung über den abgeschlossenen Vertrag oder spätestens bei Lieferung der Waren bzw. Ausführung der Dienstleistung (Art. 8 Abs. 7 RL)**

1. Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
2. Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift der Niederlassung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, u.a.)
3. ggf. Geschäftsadresse des Unternehmers, in dessen Auftrag der Unternehmer handelt
4. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen (inkl. Steuern und Abgaben); Art der Preisberechnung und zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstige Kosten (bezogen auf den Abrechnungszeitraum bei unbefristeten oder Abonnement-Verträgen)
5. Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss benutzten Fernkommunikationstechnik (bei abweichender Berechnung nach dem Grundtarif)
6. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen; Liefertermin oder Termin der Dienstleistungserbringung; Durchführung eines Beschwerdeverfahrens
7. Bedingungen, Fristen und Verfahren eines Widerrufsrechts (Muster-Widerrufsformular)

8. ggf. Hinweis, dass im Widerrufsfall der Verbraucher die Rücksendungskosten der Waren trägt (Muster-Widerrufsformular)
9. Hinweis auf Leistung eines anteiligen und angemessenen Betrags bei Ausübung des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen oder Lieferungen von Wasser, Gas oder Strom (Muster-Widerrufsformular)
10. Hinweis auf Fälle, in dem kein Widerrufsrecht besteht oder dessen Verlusts
11. Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht für Waren
12. ggf. Hinweis auf Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerbliche Garantien
13. ggf. Hinweis auf bestehende einschlägige Verhaltenskodizes (Art. 2 f RL 2005/29/EG) und den Erhalt von Exemplaren
14. ggf. Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
15. ggf. Mindestdauer der Vertragsverpflichtungen des Verbrauchers
16. ggf. Hinweis über die Stellung einer Kautionsleistung oder Leistung anderer finanzieller Sicherheiten und deren Bedingungen
17. ggf. Funktionsweise digitaler Inhalte (inkl. ihren anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen)
18. ggf. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software bei Kenntnis durch den Unternehmer
19. ggf. Möglichkeit außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
20. ggf. Bestätigung der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers über die Ausnahme vom Widerrufsrecht zur Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden (siehe Art. 16 Buchstabe m RL)

### **Muster-Widerrufsbelehrung (RL Anhang I)**

„ Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag \_\_\_\_\_. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns \_\_\_\_\_ (Name, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail Adresse) 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.

*Alternativ: Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auf unserer Webseite (Internet-Adresse) 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.

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 verrechnet.

*Alternative im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Falle des Widerrufs die Waren selbst abzuholen:*

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

*wenn Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:*

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 Vertrages unterrichten, an \_\_\_\_\_ oder an \_\_\_\_\_ [hier sind ggf. der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Ware ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

*oder:*

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

*oder:*

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 \_\_\_\_\_ Euro.

*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 \_\_\_\_\_ Euro 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 ab.

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.

*Im Falle eines Vertrages 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 der Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

### **Muster-Widerrufsformular (Anhang I RL)**

„ (Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

An \_\_\_\_\_ [Name, Anschrift, ggf. Fax-Nummer und E-Mail  
Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einfügen]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (unzutreffendes streichen) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (unzutreffendes streichen).

Bestellt am \_\_\_\_\_ / erhalten am \_\_\_\_\_. (unzutreffendes streichen)

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_ .

Anschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_ .

Unterschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_ . [nur bei Mitteilung auf  
Papier] Datum \_\_\_\_\_ .“