# Stellungnahme zur Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion

Vielen Dank für die Gelegenheit zur Stellungnahme zum Referentenentwurf zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts, die wir gerne wahrnehmen.

Im Fokus unserer Kommentierung steht Ihr Vorschlag aus § 356a BGB n. F. zur **Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion** bei sämtlichen Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Schnittstelle geschlossen wurden. Vor dem Hintergrund der Verpflichtung zur Umsetzung europarechtlicher Vorgaben zur Einführung einer solchen Widerrufsfunktion beschränken wir uns im Rahmen dieser Stellungnahme auf Vorschläge für eine sachgerechte und effektive Ausgestaltung. Im Einzelnen bitten wir um die Änderung, bzw. Klarstellung der nachfolgenden Punkte.

## 1) Rechtsunsicherheit in Bezug auf verpflichtete Unternehmen beseitigen

Im Kontext zweier Sachverhalte besteht aus Sicht des VATM eine Rechtsunsicherheit mit Blick auf etwaige verpflichtete Unternehmen, die wir im Folgenden näher erläutern und zu denen wir um Abhilfe bitten.

### a) Unternehmen, die den Verzicht auf das Widerrufsrecht als notwendige Bedingung für den Vertragsabschluss verlangen

Das Widerrufsrecht entsteht erst mit Abschluss eines Vertrages. Einige Verträge, wie etwa der Kauf von Softwareprogrammen oder auch von Video- oder Audioinhalten können jedoch nach § 356 Abs. 5 BGB so abgeschlossen werden, dass die Verbraucherin/der Verbraucher zustimmt, dass die andere Vertragspartei vor Ablauf der Widerrufsfrist ihren Teil der Vertragserfüllung erbringt und er gleichzeitig seine Kenntnis darüber bestätigt, dass durch diese Zustimmung zur sofortigen Vertragserfüllung sein Widerrufsrecht erlischt. In diesen Fällen entsteht also zu keinem Zeitpunkt ein Widerrufsrecht und damit auch keine Verpflichtung, einen Widerrufsbutton bereitzustellen. Ein Widerrufsbutton wäre in diesem Fall für die Verbraucherin/den Verbraucher auch irreführend. Insofern sollte im Rahmen des Gesetzgebungsprozesses klargestellt werden, dass bei Vertragsverhältnissen, bei denen zulässigerweise auf das Widerrufsrecht verzichtet wird, kein Widerrufsbutton eingeführt werden muss.

Verband der Anbieter im Digital- und Telekommunikationsmarkt (VATM) e.V.
Frankenwerft 35 • 50667 Köln • Tel.: 0221 3767725 • E-Mail: vatm@vatm.de

Präsidium: Valentina Daiber (Präsidentin), Wolfram Rinner (Vizepräsident), Timm Degenhardt, Markus Hendrich, Michael Jungwirth, Michael Martin, Carina Panek, Karsten Rudloff, Rickmann v. Platen, Soeren Wendler • Geschäftsführer: Dr. Frederic Ufer

**b) Unternehmen, die Verträge über Telekommunikationsdienstleistungen vermitteln**

Unklar ist, ob auch Unternehmen, die Verträge über Telekommunikationsdienstleistungen vermitteln, zur Einführung von elektronischen Widerrufsbuttons verpflichtet sind. Da solche Rechtsunsicherheiten mit enormen wirtschaftlichen Risiken einhergehen, sollte im Vorfeld der Kabinettsbefassung klargestellt werden, dass ausschließlich die Vertragspartner der Kundinnen und Kunden und nicht etwa auch Vermittler zur Vorhaltung einer elektronischen Widerrufsfunktion verpflichtet sind.

Hintergrund ist insbesondere, dass nur die Vertragspartner gesicherte Informationen dazu haben, ob und wie lange ein Widerrufsrecht noch besteht. Darüber hinaus können Missbrauchsrisiken minimiert werden, wenn der Widerruf ausschließlich direkt gegenüber dem Vertragspartner und nicht auch gegenüber dritten Vermittlern erklärt werden kann. Weder können Vermittler so ohne Kenntnis des Verbrauchers Widerrufserklärungen erfassen noch es versäumen, Widerrufserklärungen nicht an Vertragspartner weiterzuleiten.

**2) Widerrufbuttons sollte ausschließlich im Login-Bereich verpflichtend vorgeschrieben werden**

Die Widerrufsfunktion soll nach der in § 356a Abs. 1 BGB n. F. geplanten gesetzlichen Regelung leicht zugänglich sein. Das BMJV betont insoweit, dass dieser Anforderung in der Regel nur durch eine optisch hervorgehobene Platzierung der Funktion auf der Hauptinternet-seite des Unternehmers entsprochen werden kann, damit auch Bestellungen, die eine Verbraucherin/ein Verbraucher als nicht registrierter Gast vorgenommen hat, leicht widerrufen werden können. Lediglich dann, wenn auch der Vertrag ausschließlich über ein individuelles Kundenkonto geschlossen werden kann, sei die Bereitstellung der Widerrufsfunktion im Login-Bereich ausreichend.

Verband der Anbieter im Digital- und Telekommunikationsmarkt (VATM) e.V.
Frankenwerft 35 • 50667 Köln • Tel.: 0221 3767725 • E-Mail: vatm@vatm.de

Präsidium: Valentina Daiber (Präsidentin), Wolfram Rinner (Vizepräsident), Timm Degenhardt, Markus Hendrich, Michael Jungwirth, Michael Martin, Carina Panek, Karsten Rudloff, Rickmann v. Platen, Soeren Wendler • Geschäftsführer: Dr. Frederic Ufer

**Eine Platzierung des Widerrufsbutton auf der Hauptinternetseite erscheint jedoch aus Sicht des VATM aus verschiedenen Gesichtspunkten problematisch:**

**c) Sowohl aus dem Wortlaut der zu Grunde liegenden Richtlinie als auch den zugehörigen Erwägungsgründen folgt, dass der Widerrufsbutton nur im Login-Bereich platziert werden kann**

So heißt es etwa im Gesetzeswortlauf entsprechend der Vorgabe aus Art. 11a der Richtlinie 2023/2673, dass die Widerrufsfunktion **während des Laufs der Widerrufsfrist** auf der Online-Benutzeroberfläche ständig verfügbar sein muss. Eine ähnliche Formulierung enthält auch Erwägungsgrund 37 der Richtlinie, nach dem die Widerrufsfunktion während der gesamten Widerrufsfrist gut sichtbar und durchgehend verfügbar sein muss.

Dies lässt sich jedoch nur umsetzen, wenn der Widerrufsbutton auf kundenindividuellen Webseiten platziert wird, welche sich aus technischen, wie auch aus Datenschutzgründen nur in einem geschlossenen, pass- und kennwortgeschütztem Login-Bereich befinden können.

**d) Risiken der Fehleranfälligkeit und Irreführung vermeiden**

Darüber hinaus könnte sich der Umstand, dass Verbraucherinnen und Verbraucher relativ viele Daten eingeben müssen, um ihre Person und den in Rede stehenden Vertrag zu identifizieren, im Einzelfall als sehr komplex und fehleranfällig erweisen. Vermeiden lassen sich diese Schwierigkeiten, wenn Kundinnen und Kunden im Login-Bereich lediglich aus ihrer Bestellhistorie den zu widerrufenden Vertrag anklicken.

Daneben kann eine Schaltfläche auf der Hauptinternetseite mit der Aufschrift „Vertrag widerrufen“ irreführend gegenüber Internetnutzerinnen und -nutzern sein, die entweder überhaupt kein Widerrufsrecht oder keinen Vertrag haben und sich lediglich informieren wollen oder bei denen die Widerrufsfrist bereits abgelaufen ist. Eine individuelle personalisierte Website-Darstellung, auf der für den identifizierten Kunden der Widerrufsbutton für die Dauer der Widerrufsmöglichkeit angezeigt wird, ist aus verschiedenen Gründen nicht realisierbar: Eine personalisierte Website-Darstellung für jeden einzelnen Kunden ist bereits technisch nicht möglich.

Verband der Anbieter im Digital- und Telekommunikationsmarkt (VATM) e.V.
Frankenwerft 35 • 50667 Köln • Tel.: 0221 3767725 • E-Mail: vatm@vatm.de

Präsidium: Valentina Daiber (Präsidentin), Wolfram Rinner (Vizepräsident), Timm Degenhardt, Markus Hendrich, Michael Jungwirth, Michael Martin, Carina Panek, Karsten Rudloff, Rickmann v. Platen, Soeren Wendler • Geschäftsführer: Dr. Frederic Ufer

Insofern sehen wir einen Widerspruch zum wettbewerbsrechtlichen Irreführungsverbot und damit auch ein konkretes Abmahnrisiko für Unternehmen. In diesem Kontext lassen sich auch die Grundsätze, die für den „Kündigungsbutton“ bei Dauerschuldverhältnissen entwickelt wurden, nicht auf eine „Widerrufsfunktion“ übertragen, weil ein Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnissen, anders als ein befristetes Widerrufsrecht, dauerhaft besteht.

Nicht zuletzt bringt die Bereitstellung der Widerrufsfunktion auf der Hauptinternetseite ein hohes Missbrauchsrisiko mit sich. Bots könnten massenhafte Eingaben in ein solches „offenes“ Postfach einspeisen und hierdurch eine Überlastung der Server und eine Verlangsamung der Reaktionszeit der Internetseite herbeiführen. Solche gezielten Angriffe können nicht nur zu erheblichen finanziellen Verlusten der betroffenen Unternehmen führen, die über ihren Support mit entsprechendem personellem Aufwand derartige Fälle klären müssten, sondern auch das Vertrauen der Kunden in den betroffenen Onlineshop beeinträchtigen. Daneben würden sich Widerrufe, die durch unberechtigte Dritte erklärt werden, erheblich zulasten der Verbraucherinnen und Verbraucher auswirken.

### e) Widerrufsbutton im Login-Bereich möglich und ausreichend

Aus unserer Sicht ist daher lediglich das Kundenkonto der geeignete Ort für die Platzierung der Widerrufsfunktion. Verbraucherinnen/Verbraucher, die im Bestellprozess ein passwortgeschütztes Kundenkonto erstellt haben, können durch Unternehmen als die zu einem Widerruf berechtigte Person erkannt werden, was die erforderliche Sicherheit sowohl für das Unternehmen als auch für den widerrufenden Verbraucher schafft. Die Möglichkeit eines Logins wird in Erwägungsgrund 37 der Richtlinie EU 2023/2673 daher auch explizit als zulässige Art der Identifizierung von Kundinnen/Kunden genannt. Im Login-Bereich kann der Verbraucher zudem den konkreten Vertrag, den er widerrufen möchte, schnell und leicht über die Bestellhistorie auswählen. Insoweit könnten Unternehmen auch gewährleisten, dass die Widerrufsfunktion nur bei denjenigen Verträgen angezeigt wird, die tatsächlich noch fristgerecht widerrufen werden können – eine Irreführung von Verbraucherinnen und Verbrauchern wäre hier folglich ausgeschlossen.

Berlin / Köln, 31.07.2025

Verband der Anbieter im Digital- und Telekommunikationsmarkt (VATM) e.V.
Frankenwerft 35 • 50667 Köln • Tel.: 0221 3767725 • E-Mail: vatm@vatm.de

Präsidium: Valentina Daiber (Präsidentin), Wolfram Rinner (Vizepräsident), Timm Degenhardt, Markus Hendrich, Michael Jungwirth, Michael Martin, Carina Panek, Karsten Rudloff, Rickmann v. Platen, Soeren Wendler • Geschäftsführer: Dr. Frederic Ufer