

Widerruf im digitalen Vertrieb

Organisatorische Arbeitshilfe für Widerruf und Nachweise.

Arbeitsmappe · Bearbeitbare Ausgabe



Abbildung 1 · Titelmotiv; ergänzende Illustration. Maßgeblich sind Leitfaden und ausgefüllte Karten.

Dateien öffnen

Entpacken Sie das vollständige ZIP zuerst in einen eigenen Ordner. Öffnen Sie im Hauptordner `widerruf-guide-de.pdf` als Leitfaden und `widerruf-workbook-de.pdf` als separate Arbeitsmappe. Die gleichnamigen DOCX-Dateien sind bearbeitbar. `widerruf-full-de.pdf` enthält zusätzlich alle Beispiele, Übungen, Quellen und Lizenzinformationen zusammen in einem Dokument. Weitere bearbeitbare Vorlagen liegen unter `editable/de/`; Markdown- und CSV-Arbeitsdateien unter `package/de/`. Die englische Fassung ist ebenfalls enthalten.

Deutschland/EU · Stand 19.09.2026 · 49 EUR

Ergebnis: eine nachvollziehbare Fallakte mit belegten Antworten, benannten offenen Fragen und klarer Übergabe.

- `GUIDE_DE.md` lesen und Rollen/Belegablage festlegen.
- `WORKBOOK_DE.csv` als UTF-8 importieren oder die Markdown-Vorlage kopieren. Pro Vorgang eigene Datei verwenden.
- Mit den vollständig ausgefüllten Faellen A/B ueben; diese verwenden ausschließlich fiktive Belege.
- Reale Antworten mit Beleg, Owner, Datum, nächster Aktion und Review erfassen. Unbekanntes bleibt offen; nicht anwendbar braucht eine Begründung.
- Vor Abschluss die Umsetzung und erreichbare Nachweise prüfen.

`INVENTORY_DE.md` nennt jede enthaltene Datei; `LICENSE_DE.md` beschreibt die interne Nutzung. `SOURCES.md` dokumentiert die Rechtsquellen. Die Arbeitshilfe ersetzt keine konkrete Fachentscheidung oder Rechtsberatung. Die englische Fassung erweitert den Geltungsbereich nicht.

Leitfaden: Widerruf im digitalen Vertrieb

Zweck und Grenzen

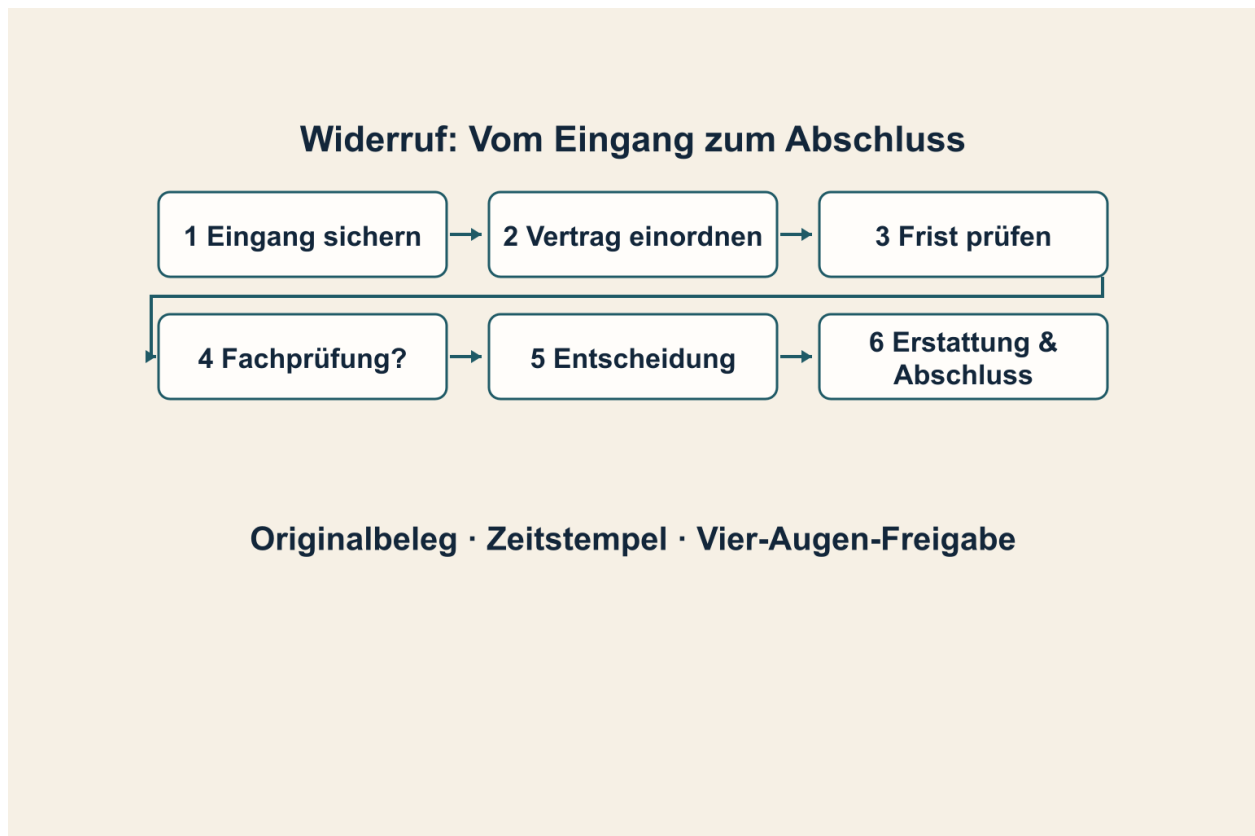


Abbildung 2 · Arbeitsablauf; ergänzende Illustration. Maßgeblich sind Leitfaden und ausgefüllte Karten.

Der Leitfaden schafft einen wiederholbaren Betriebsablauf: Anfrage sichern, Vertragstyp einordnen, Belehrungs- und Fristdaten prüfen, Entscheidung dokumentieren, Rückabwicklung auslösen und Nachweise schließen. Er beschreibt Organisationsarbeit. Eine individuelle rechtliche Subsumtion, AGB-Prüfung, Steuerprüfung oder Verbraucherkommunikation wird nicht ersetzt.

1. Eingang sichern

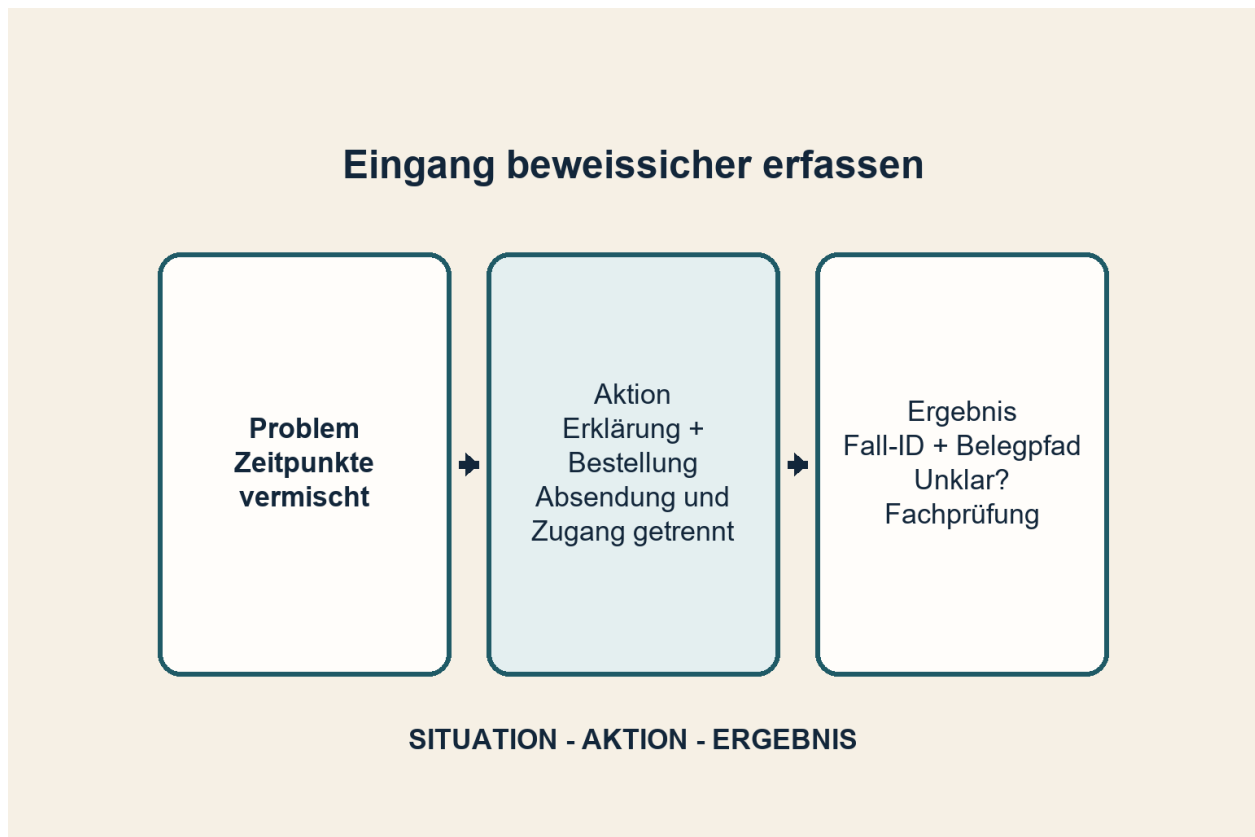


Abbildung 3 · Eingang beweissicher erfassen

Rolle: Intake. Vergib eine Fall-ID. Speichere Nachricht, Header oder Plattformprotokoll, Konto-/Bestellbezug, betroffene Positionen und den Zeitpunkt des Eingangs in einer unveränderbaren Ablage. Eine formlose, eindeutige Erklärung kann genügen; das Team sollte deshalb nicht auf ein bestimmtes Formular bestehen. M1-WD-02 enthält Quelle, Zeitzone und Belegpfad.

Wurde der Vertrag über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen, prüfe zusätzlich die sichtbare Widerrufsfunktion nach BGB §356a. Sichere Funktionspfad, Absendungszeitpunkt, Bestätigungsaktion und den unverzüglich übermittelten dauerhaften Eingangsbeleg. WD02-DISPATCH-AT/WD02-DISPATCH-EVIDENCE bleiben von WD02-RECEIVED-AT getrennt; die Absendung innerhalb der Frist und der nachgelagerte Zugang werden nicht vermischt.

Stop 1: Fehlt der Vertrag oder ist der Absender nicht zuordenbar, bleibt der Fall offen und geht an Fachprüfung. Keine automatische Ablehnung.

2. Vertrag und Warenart klassifizieren

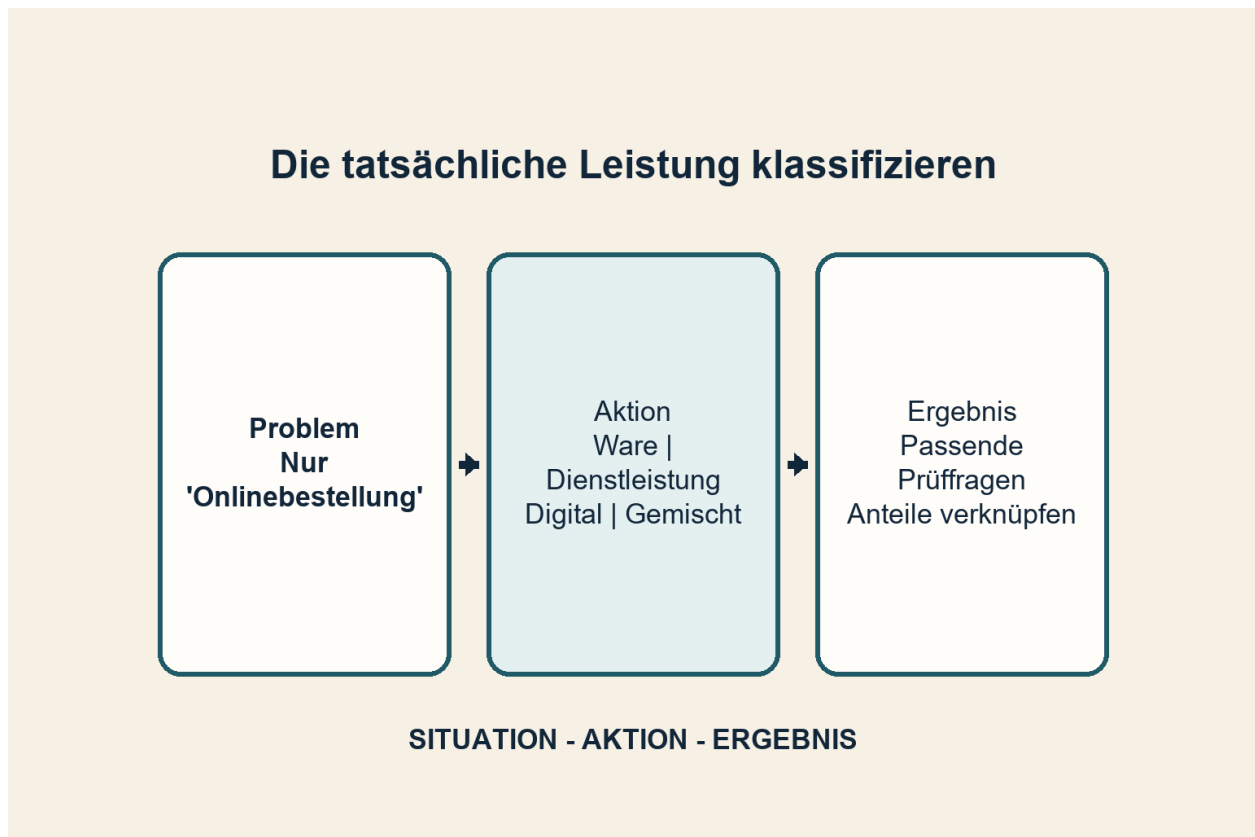


Abbildung 4 · Die tatsächliche Leistung klassifizieren

Erfasse, ob es um Ware, Dienstleistung, digitalen Inhalt oder eine gemischte Leistung geht; ob Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurde; wer Verbraucher und Unternehmer ist; ob mehrere Lieferungen oder ein Abo betroffen sind. Markiere mögliche Ausnahmen nach BGB § 312g Abs. 2 und ein mögliches Erlöschen nach § 356. § 357a betrifft mögliche Wertersatzfolgen. Die Markierung ist eine Prüffrage, keine Feststellung.

3. Fristdaten ermitteln

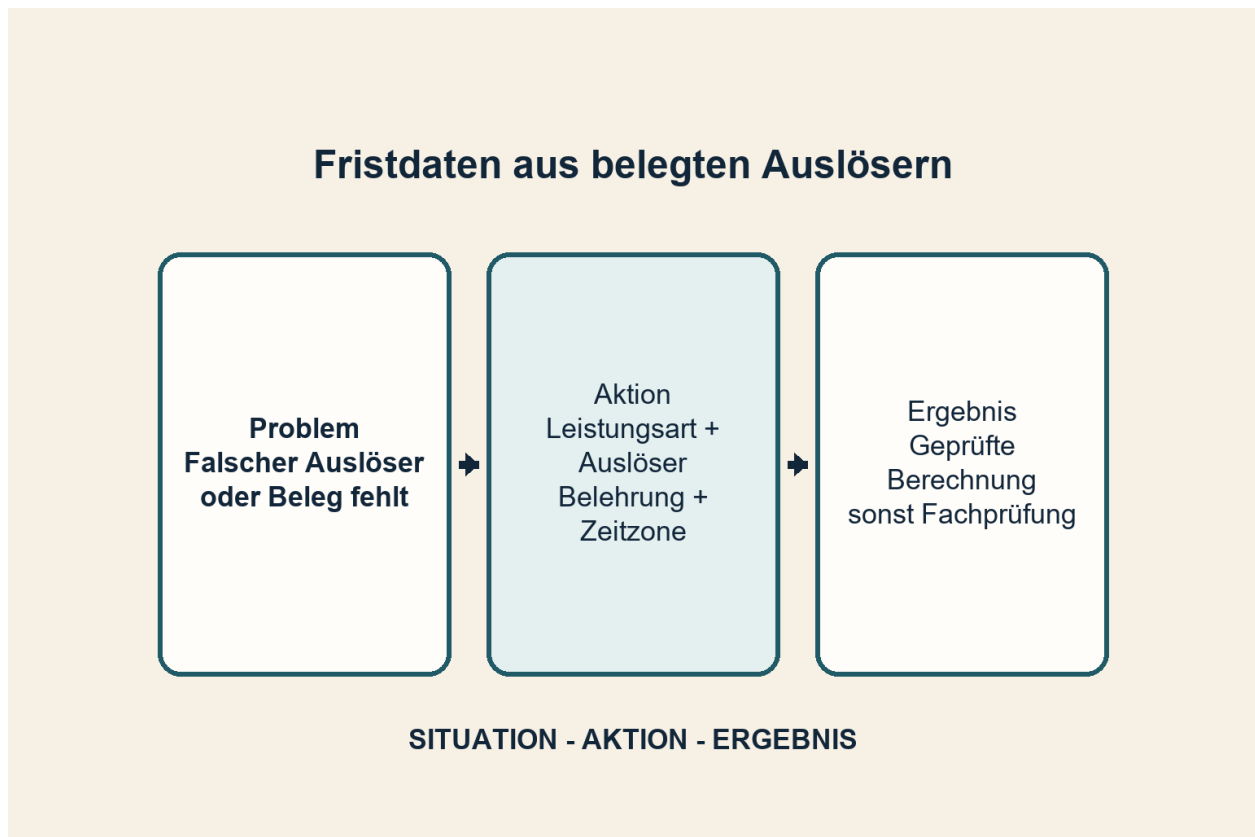


Abbildung 5 · Fristdaten aus belegten Auslösern

Für Dienstleistungen beginnt die unionsrechtliche 14-Tage-Frist grundsätzlich mit Vertragsschluss; bei Waren grundsätzlich mit Besitzübergang, jeweils vorbehaltlich Informationsmängeln und Sonderregeln. In M1-WD-03 stehen mindestens Vertragsschluss, Besitz-/Bereitstellungszeitpunkt, Belehrungsnachweis, Fristbeginn, Fristende, Zeitzone, Berechnungsregel und prüfende Person. Wenn eine Information fehlte oder verspätet war, setze den Status „Fachprüfung“, statt eine Frist zu erraten.

4. Digitale Leistung gesondert prüfen

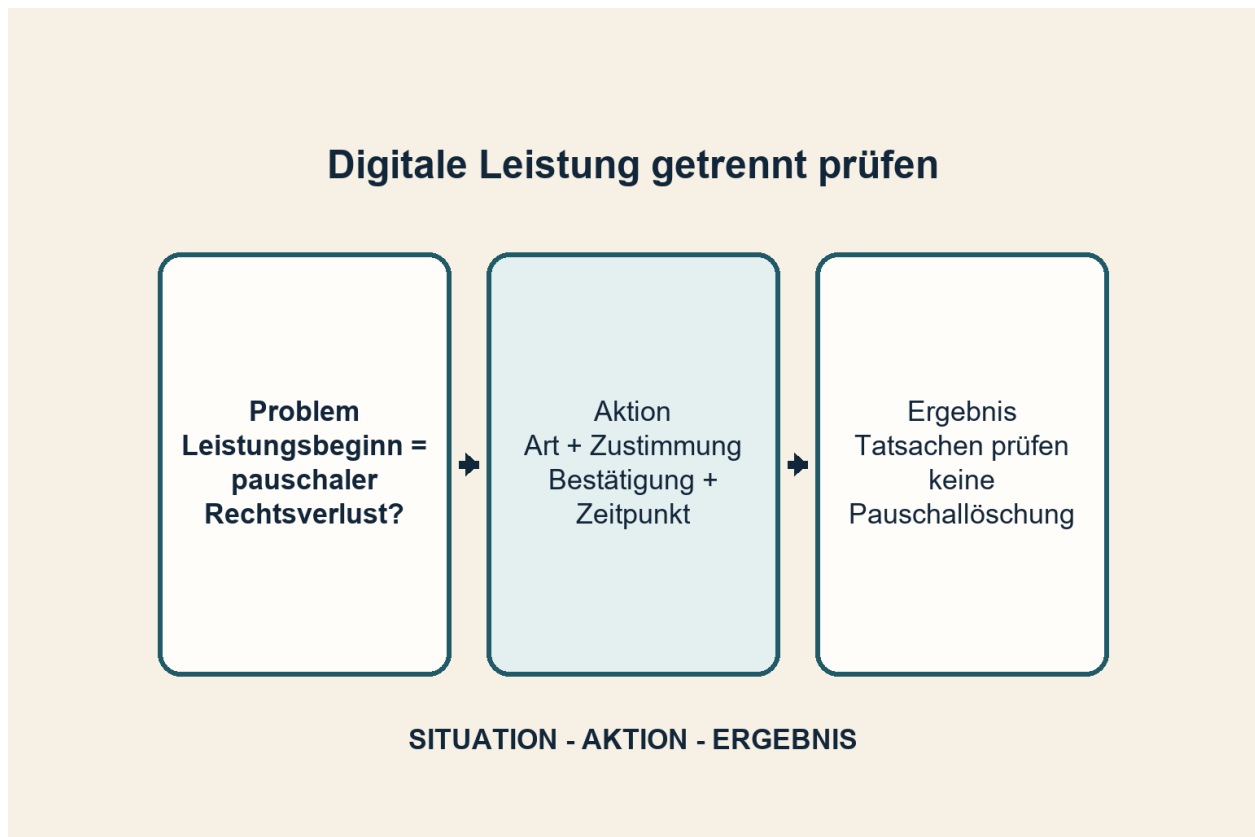


Abbildung 6 · Digitale Leistung getrennt prüfen

Bei digitalen Inhalten oder Dienstleistungen können Beginn der Leistung, ausdrückliche Zustimmung und Bestätigung des Erlöschens eines Widerrufsrechts relevant sein. Dokumentiere Einwilligung, Zeitpunkt, Inhalt der Bestätigung und die konkrete Leistung. Bei Vertragsende oder Widerruf müssen Daten- und Nutzungsfolgen nach BGB geprüft werden; M1-WD-06 trennt personenbezogene Daten, vom Verbraucher erzeugte Inhalte und interne Sicherungsdaten. Niemals pauschal löschen.