



Hinweisblatt Widerrufsbutton

Durch die [EU-Richtlinie 2023/2673](#) wurde die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie um weitere Vorgaben zur Ausübung des **Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen**, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, ergänzt. Hiernach muss der Unternehmer dem Verbraucher ermöglichen, den Vertrag auch durch Nutzung einer **Widerrufsfunktion** zu widerrufen.

Die Vorgaben der Richtlinie wurden durch das „*Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts*“ in deutsches Recht umgesetzt. Die entsprechenden Umsetzungsvorschriften treten ab dem 19.06.2026 in Kraft.

Demnach muss die neue Widerrufsfunktion **ab dem 19.06.2026** in den Online-Shops und Plattform-Shops der Online-Händler eingebunden sein.

Dieses Hinweisblatt soll einen Überblick über die neuen rechtlichen Anforderungen geben.

Inhaltsverzeichnis:

1. Worum geht es?
2. Wer ist betroffen?
3. Wie stellen Händler die neue Widerrufsfunktion auf ihrer Online-Präsenz dar?
4. Wie ist der Ablauf des Widerrufsprozesses und dessen Umsetzung auf der Online-Präsenz?
5. Was sind die Folgen einer fehlenden oder fehlerhaften Umsetzung?
6. FAQ

1. Worum geht es?

Unternehmer müssen ab dem 19.06.2026 einen elektronischen Widerruf per Schaltfläche (sog. Widerrufsbutton) anbieten, damit Verbraucher online geschlossene Verträge einfacher widerrufen können.

2. Wer ist betroffen?

Alle Online-Händler müssen auf ihren Online-Präsenzen, über die sie Verträge mit Verbrauchern schließen, eine gesetzeskonforme Widerrufsfunktion bereitstellen.



Voraussetzung ist, dass für die geschlossenen Verträge ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht.

Dies gilt sowohl für Verträge über den Verkauf von Waren als auch für Verträge über digitale Inhalte oder Dienstleistungen.

Eine Ausnahmeregelung, etwa für kleinere Unternehmen, gibt es nicht.

Die Pflicht zur Bereitstellung der Widerrufsfunktion gilt auch für Online-Präsenzen des Unternehmers, welche nicht von ihm betrieben werden (z.B. Vermittlungs- oder Verkaufsplattformen wie eBay, Amazon etc.). Der Unternehmer ist auch in diesem Fall verantwortlich für die rechtskonforme Umsetzung der Vorgaben auf den nicht von ihm betriebenen Webseiten. Dies gilt unabhängig davon, dass der technische Einbau des Widerrufsbuttons durch die jeweilige Plattform erfolgen muss, da Plattform-Händler auf die technische Umsetzung keinen Einfluss haben.

Merke:

Wer ein Widerrufsrecht einräumen muss, muss auch einen Widerrufsbutton bereithalten.

3. Wie stellen Händler die neue Widerrufsfunktion auf ihrer Online-Präsenz dar?

Die Widerrufsfunktion muss folgende Merkmale erfüllen:



**ständig
verfügbar**



**hervorgehoben
platziert**



**für den
Verbraucher
leicht
zugänglich**



gut lesbar



Das bedeutet:

- **ständig verfügbar:** Der Widerrufsbutton muss von jeder Seite der Online-Präsenz aus erreichbar sein.
- **hervorgehoben platziert:** eine gute Wahrnehmbarkeit z.B. durch farbliche Gestaltung
- für den Verbraucher **leicht zugänglich**, also ohne vorherigen Login oder sonstige Registrierung / Authentifizierung, z.B. auch für Gastbestellungen
- **gut lesbar**, also mit einer eindeutigen Formulierung wie „Vertrag widerrufen“ beschriftet

Beachte: Die Widerrufsfunktion muss nicht zwingend ein „Button“ sein, sondern es kann sich auch um einen **Hyperlink** handeln, wobei der Link „sprechend“ sein muss; d.h. der Link selbst muss wörtlich die Bezeichnung „Vertrag widerrufen“ (oder eine andere gleichbedeutende eindeutige Bezeichnung) tragen. Bei Nutzung einer abweichenden Bezeichnung sollten in jedem Fall die eindeutigen Begriffe „widerrufen“ / „Widerruf“ enthalten sein. Mehrdeutige Begriffe wie z.B. „stornieren“ sollten vermieden werden.

Die Widerrufsfunktion sollte von jeder Unterseite der Online-Präsenz unmittelbar zugänglich sein. Sie kann beispielsweise in der Kopf- oder Fußzeile der Online-Präsenz angezeigt werden, wo sich auch die Rechtstexte befinden. Für eine gute Wahrnehmbarkeit und hervorgehobene Platzierung sind besondere Maßnahmen wie z.B. Farbwahl / Kontraste (Farben, Hell-Dunkel) / Schriftgröße / Fettdruck etc. erforderlich; außerdem muss die Widerrufsfunktion eindeutig von anderen Informationen, wie den Rechtstexten (Impressum, AGB etc.) oder sonstigen Inhalten / Schaltflächen abgegrenzt werden.

Die Widerrufsfunktion muss nicht individuell angepasst sein. Eine dauerhaft einheitliche Bereitstellung genügt. So müssen beispielsweise Beginn und Ende der Widerrufsfrist nicht für den Einzelfall angezeigt werden.

Merke: Die Widerrufsfunktion kann auch ein Link sein, muss aber durch die eindeutige Bezeichnung „Vertrag widerrufen“ klar erkennbar, jederzeit erreichbar, gut sichtbar und einheitlich (ohne individuelle Anpassung) ausgestaltet sein.

4. Wie ist der Ablauf des Widerrufsprozesses und dessen Umsetzung auf der Online-Präsenz?

Die Widerrufsfunktion muss dem Verbraucher ermöglichen, eine Widerrufserklärung an den Unternehmer zu übermitteln und dem Unternehmer dabei die nachfolgend

unter „Schritt 2“ aufgeführten Informationen bereitzustellen oder zu bestätigen. Der Unternehmer muss dem Verbraucher den Eingang des Widerrufs unverzüglich bestätigen.

Konkret verläuft der Widerrufsprozess in folgenden Schritten:



Im Detail:

Schritt 1

Der Verbraucher klickt auf der Online-Präsenz auf den Button „**Vertrag widerrufen**“ und wird auf ein elektronisches Formular für die Widerrufserklärung weitergeführt.

Schritt 2

In dem Formular für die Widerrufserklärung muss der Verbraucher die Möglichkeit haben, die nachfolgenden Angaben zu seinem Widerruf zu machen:

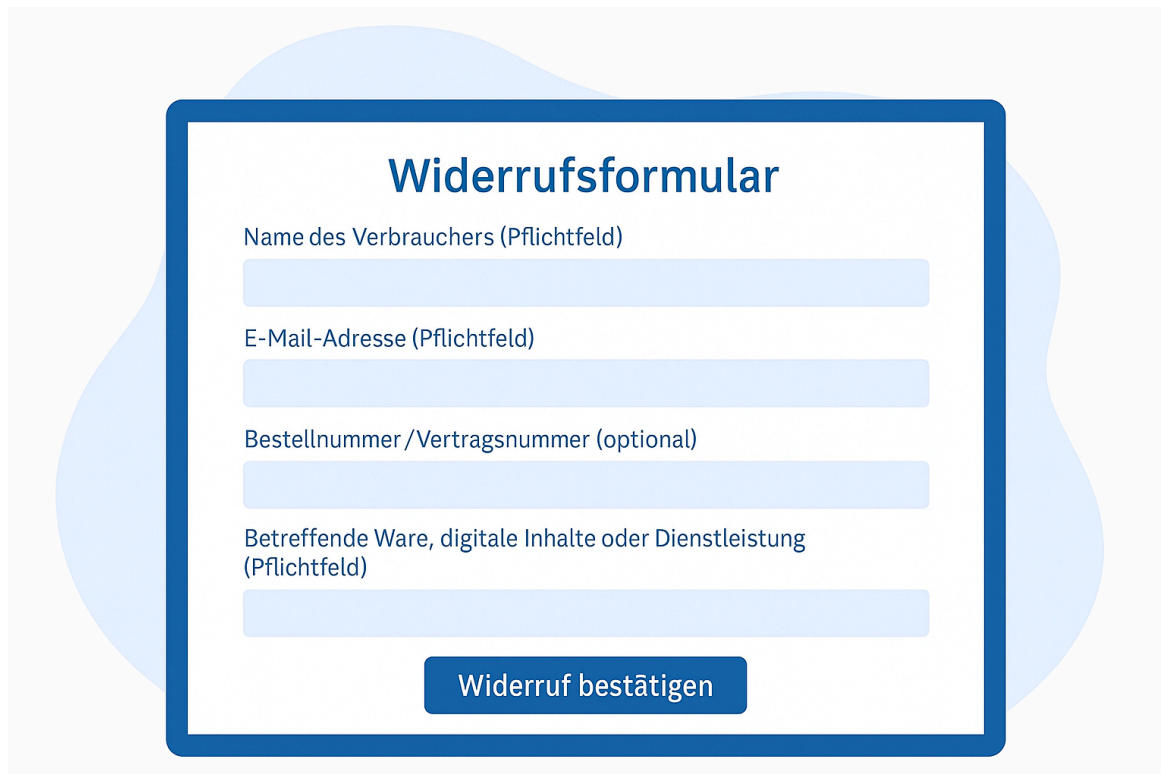
- Name des Verbrauchers,
- Angaben zur Identifizierung des Vertrags oder des Teils des Vertrags, den der Verbraucher widerrufen möchte,
- Angaben zum elektronischen Kommunikationsmittel, mit welchem dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung für den Widerruf zu übermitteln ist (z.B. E-Mail-Adresse).

Die Eingabefelder für die vorgenannten Angaben können als Pflichtfelder gestaltet werden. Es dürfen jedoch keine ganz bestimmten Vertragsangaben wie z.B. Bestellnummer/ Artikelnummer/ Rechnungsnummer (o.ä.) als Pflichtangaben vom Verbraucher verlangt werden. Vielmehr muss dem Verbraucher ermöglicht werden, auch andere Informationen, die den Vertrag oder Teil des Vertrags identifizieren, den er widerrufen möchte, anzugeben - z.B. indem er die konkrete(n) bestellte(n) Ware(n) / digitalen Inhalte / Dienstleistung(en) benennt.

Außerdem sollten ausschließlich Eingabefelder für die gesetzlich zulässigen Abfragen vorgesehen werden. Darüber hinausgehende Angaben sollten vom Verbraucher nicht erfragt werden. Die neue Widerrufsfunktion soll nach dem Willen des Gesetzgebers dem Verbraucher die Abgabe seiner Widerrufserklärung erleichtern. Von den gesetzlichen Vorgaben abzuweichen, stellt vor diesem Hintergrund ein rechtliches Risiko dar und begründet eine Abmahngefahr.

Es bleibt abzuwarten, ob zukünftig möglicherweise weitere optionale Abfragen als zulässig erachtet werden. Dies wird durch entsprechende gerichtliche Entscheidungen in Streitfällen zu klären sein, es sei denn, der Gesetzgeber bzw. die zuständigen öffentlichen Stellen veröffentlichen entsprechende zusätzliche klarstellende Leitlinien.

Auf der Webseite kann das Formular wie folgt aussehen:



Widerrufsformular

Name des Verbrauchers (Pflichtfeld)

E-Mail-Adresse (Pflichtfeld)

Bestellnummer/Vertragsnummer (optional)

Betreffende Ware, digitale Inhalte oder Dienstleistung (Pflichtfeld)

Widerruf bestätigen



Da kein vorheriger Login oder eine sonstige Registrierung / Authentifizierung vom Verbraucher verlangt werden darf, müssen entsprechende Eingabefelder bereitgestellt werden, in denen der Verbraucher die geforderten Angaben eintragen kann. Lediglich zusätzlich kann dem Verbraucher die Möglichkeit geboten werden, sich freiwillig in sein Kundenkonto einzuloggen und auf diese Weise in dem Formular für die Widerrufserklärung entsprechende vorhandene Kundendaten bereits anzuzeigen, so dass der Verbraucher diese nur noch bestätigen müsste. Auch in letzterem Falle müsste der Verbraucher die Möglichkeit haben, die Daten ggf. anzupassen (z.B. bezüglich eines Teils des Vertrags, den er widerrufen möchte, oder des elektronischen Kommunikationsmittels für die Bestätigung).

Schritt 3

Nach Eingabe der Daten in das Formular (Schritt 2) muss der Unternehmer dem Verbraucher ermöglichen, seine Widerrufserklärung einschließlich dieser Daten mittels einer Bestätigungsfunktion zu übermitteln.

Die Bestätigungsfunktion muss gut lesbar und ausschließlich mit den Worten „**Widerruf bestätigen**“ (oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung) beschriftet sein.

Durch Anklicken der Schaltfläche „Widerruf bestätigen“ schickt der Verbraucher den Widerruf ab.

Schritt 4

Nachdem der Verbraucher den Widerruf über die Schaltfläche „Widerruf bestätigen“ abgeschickt hat, muss der Unternehmer dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger (also z.B. per automatischer E-Mail) unverzüglich eine **Eingangsbestätigung** übermitteln, die mindestens den **Inhalt der Widerrufserklärung** (d.h. die vom Verbraucher in Schritt 2 gemachten Angaben) sowie das **Datum** und die **Uhrzeit** ihres Eingangs enthält.





Die Eingangsbestätigung kann zum Beispiel wie folgt lauten:

Betreff: Ihr Widerruf ist bei uns eingegangen

Hallo [hier den Namen des Verbrauchers einfügen],

wir bestätigen hiermit den Eingang Ihres Widerrufs mit folgendem Inhalt:

[hier die Angaben des Verbrauchers aus dem Widerrufsformular sowie
Datum und Uhrzeit des Eingangs der Widerrufserklärung einfügen]

Wir prüfen Ihr Anliegen und werden uns zeitnah bei Ihnen melden.

Viele Grüße

[Unterschrift]

Beachte: Die Formulierung muss klar und eindeutig eine bloße Eingangsbestätigung sein. Sie darf beim Empfänger nicht ungewollt den Eindruck erwecken, der Widerruf als solcher (also nicht nur der Eingang der Widerrufserklärung, sondern die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts) werde hiermit bereits bestätigt. Außerdem darf die Bestätigungs-E-Mail keine Werbung enthalten.

5. Was sind die Folgen einer fehlenden oder fehlerhaften Umsetzung?

Die Widerrufsfrist beginnt nicht zu laufen, sodass der Verbraucher sich auch nach Monaten noch vom Vertrag lösen kann. Das Widerrufsrecht erlischt in diesem Fall erst



12 Monate und 14 Tage nach dem gesetzlich vorgesehenen Fristbeginn.

Es drohen Abmahnungen durch Wettbewerber oder Verbraucherschutzverbände.

Zudem kann eine Ordnungswidrigkeit in Betracht kommen, die mit einer Geldbuße geahndet werden kann.



6. FAQ

Nachfolgend findest du die wichtigsten Antworten auf einen Blick.

a) Ist ein Widerruf, der über die Widerrufsfunktion abgesandt wird, automatisch wirksam?

Nein. Der Widerrufsbutton dient nur der vereinfachten Übermittlung der Widerrufserklärung des Verbrauchers. Der Widerruf ist dadurch nicht automatisch wirksam erklärt. Ob ein wirksamer Widerruf vorliegt, ist im jeweiligen Einzelfall zu prüfen (z.B. Einhaltung der Widerrufsfrist? Greifen Ausschluss- bzw. Erlöschensgründe?) und dem Verbraucher anschließend mit separater Nachricht zu bestätigen.

b) Wann ist die Widerrufsfrist gewahrt?

Die Widerrufserklärung gilt als fristgerecht, wenn der Verbraucher sie über die Widerrufsfunktion vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesandt hat.

c) Was ist, wenn der Verbraucher im elektronischen Widerrufsformular Angaben macht, die du keinem Vertrag zuordnen kannst?

Bei der Bestellung wird im Online-Bestellvorgang der Name des Käufers (Verbrauchers) und dessen E-Mail-Adresse abgefragt. Ferner liegen dir zu jeder Bestellung die Daten der vom Käufer bestellten Ware(n) / digitalen Inhalte / Dienstleistung(en) vor. Die Angaben, die der Verbraucher im elektronischen Widerrufsformular machen soll, müssten daher im Regelfall den entsprechenden Verträgen zuordenbar sein, ohne dass weitere Angaben für die Zuordnung benötigt werden.

Wenn der Verbraucher über die Widerrufsfunktion abweichende Daten übermitteln sollte (z.B. anderer Name, andere E-Mail-Adresse als bei der Bestellung) und/oder wenn seine Angaben zum Vertrag / Vertragsteil unvollständig bzw. unklar sind (z.B. wegen mehrerer Bestellungen gleichartiger Waren innerhalb der laufenden Widerrufsfrist), und du aus diesem Grund den erklärten Widerruf keinem bestimmten Vertrag / Vertragsteil zuordnen kannst, musst du nach Erhalt des Widerrufs beim Absender nachfragen. Hierzu liegt dir die E-Mail-Adresse (oder das andere elektronische Kommunikationsmittel) vor, die (das) der Absender im elektronischen



Widerrufsformular angegeben hat.

d) Darfst du den Verbraucher im Widerrufsformular nach dem Widerrufsgrund oder sonstigen zusätzlichen Angaben fragen?

Wir raten davon ab, im Widerrufsformular zusätzliche Angaben wie den Widerrufsgrund verpflichtend abzufragen. Solche Angaben sind rechtlich nicht erforderlich und datenschutzrechtlich problematisch (Grundsatz der Datenminimierung). Freiwillige Angaben sind jedoch möglich, solange sie klar als optional gekennzeichnet sind.

e) Ist der Widerrufsbutton auch dann auf der Online-Präsenz erforderlich, wenn das Widerrufsrecht von vornherein ausgeschlossen ist?

Ist kein Widerrufsrecht vorgesehen, kann auf den Widerrufsbutton nur verzichtet werden, wenn das ausnahmslos für alle angebotenen Verträge gilt. Das ist in der Praxis selten. Daher sollte der Widerrufsbutton im Zweifel immer eingebunden werden.

Wichtig:

Der Button ermöglicht nur die Erklärung des Widerrufs. Ob der Widerruf im Einzelfall wirksam ist, muss weiterhin gesondert geprüft werden.

Beispiel:

Auch bei individualisierter Ware muss im Einzelfall geprüft werden, ob tatsächlich ein Ausschluss vom Widerrufsrecht vorliegt. Gleiches gilt für Hygieneprodukte: Entscheidend ist, ob ein Hygienesiegel vorhanden war und geöffnet wurde.

f) Müssen auch Kleinunternehmer den Widerrufsbutton im Shop einbinden?

Ja. Es gibt keine Ausnahmeregelung für Kleinunternehmer.

g) Ist eine Rechtstexte-Anpassung erforderlich?

Ja. Die Widerrufsbelehrung und die Datenschutzerklärung müssen zum Stichtag 19.06.2026 angepasst werden. Der Unternehmer muss den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung auch über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion informieren.

Ferner muss der Unternehmer in der Datenschutzerklärung den Verbraucher darüber informieren, welche personenbezogenen Daten im Rahmen des elektronischen Widerrufs verarbeitet werden, zu welchen Zwecken dies erfolgt und auf welcher Rechtsgrundlage die Verarbeitung beruht. Falls der Unternehmer sich für die technische Ausführung der Widerrufsfunktion der Dienste Dritter bedient, an die ggf. Daten weitergegeben werden, ist hierauf ebenfalls in der Datenschutzerklärung hinzuweisen.



Der Händlerbund wird den Mitgliedern rechtzeitig vor dem Stichtag entsprechend angepasste Rechtstexte zur Verfügung stellen.

h) Bietet der Händlerbund eine technische Lösung für den Widerrufsbutton an?

Ja. Der Händlerbund prüft intern, ob und wie er die Händlerbund-Mitglieder mit einer technischen Umsetzung zur Einbindung einer Widerrufsfunktion in ihren Online-Shops unterstützen kann. Hierzu wird es zu gegebener Zeit weitere Informationen geben. Wir bitten insoweit um Geduld.

[Hier in dieses Formular](#) kannst du dich gerne eintragen, wenn du dich für die Händlerbund Lösung zum Widerrufsbutton interessierst.

i) Was kannst / solltest du zur Sicherstellung der rechtzeitigen technischen Umsetzung in deinem Shop unternehmen?

Wenn du einen eigenen Online-Shop betreibst, empfehlen wir dir, bei deinem Shop-System-Anbieter / IT-Dienstleister nachzufragen, ob bzw. unter welchen konkreten Bedingungen dieser deinen Shop bis zum Stichtag mit der gesetzlich geforderten Widerrufsfunktion ausstatten wird.

Sollte dein Shop-System-Anbieter / IT-Dienstleister dir keine technische Lösung anbieten können, kannst du, soweit die entsprechenden Voraussetzungen vorliegen, die Händlerbund-Lösung nutzen (siehe vorstehend unter f)).

j) Muss der Widerrufsbutton auch bei Verkauf auf Plattformen (z.B. auf Ebay, Amazon usw.) eingebunden werden?

Ja. Rechtlich verpflichtet sind die Online-Händler. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass bei ihren Online-Verkaufsangeboten – egal ob eigener Shop oder Plattform – ab dem 19.06.2026 der Widerrufsbutton nach den gesetzlichen Bestimmungen eingerichtet ist. Für die technische Umsetzung können sie sich Dritter bedienen, also bei Plattformen des Plattformbetreibers. Die rechtliche Verantwortung liegt jedoch bei den Online-Händlern.

Wir gehen davon aus, dass die Plattformen rechtzeitig zum 19.06.2026 die gesetzlichen Anforderungen umsetzen werden, damit die Plattform-Händler weiterhin rechtssicher verkaufen können. Du kannst aber natürlich auch vorab bei den Plattformen, die du als Verkäufer nutzt, diesbezüglich nachfragen.

Die technische Lösung, die der Händlerbund anbieten wird, ist nicht auf Plattformen nutzbar.

k) Kann der Widerrufsbutton schon vor dem 19.06.2026 eingebunden werden?

Ja. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass gleichzeitig die Widerrufsbelehrung und die Datenschutzerklärung angepasst werden müssen.



l) Kann das Widerrufsformular auf derselben Shop-Unterseite eingebunden werden, auf der sich die Widerrufsbelehrung befindet?

Von dieser Umsetzung raten wir dringend ab, da sie nicht rechtssicher ist. Hierbei ist auch die Mobilansicht des Shops zu berücksichtigen, welche räumlich stark eingeschränkt ist. Der Verbraucher soll nicht erst scrollen und suchen müssen, bevor er das elektronische Widerrufsformular oder die Widerrufsbelehrung findet. Ferner stellt sich ggf. das Problem der rechtlich korrekten Bezeichnung einer gemeinsamen Schaltfläche.

m) Muss der Button im Shop zwingend „Vertrag widerrufen“ lauten?

Gemäß der gesetzlichen Regelung muss die Widerrufsfunktion gut lesbar mit „Vertrag widerrufen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Wir empfehlen, die gesetzlich vorgesehene Bezeichnung „Vertrag widerrufen“ zu verwenden.

n) Muss der Button im elektronischen Widerrufsformular zwingend „Widerruf bestätigen“ lauten?

Gemäß der gesetzlichen Regelung muss die Bestätigungsfunktion gut lesbar mit „Widerruf bestätigen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Wir empfehlen, die gesetzlich vorgesehene Bezeichnung „Widerruf bestätigen“ zu verwenden.

o) Muss der Widerrufsbutton auch in Fremdsprachen angeboten werden?

Ja, wenn du Online-Shops in anderen EU-Ländern betreibst bzw. dein Shop auch auf andere Länder ausgerichtet ist: Die Pflicht zur Einrichtung der Widerrufsfunktion beruht auf einer EU-Richtlinie. Sie ist für alle EU-Länder verbindlich. Alle EU-Länder setzen ebenso wie der deutsche Gesetzgeber die Richtlinie in ihr jeweiliges Landesrecht um.

p) Ist der Widerruf auch auf anderem Wege möglich?

Ja. Die elektronische Widerrufsfunktion ist eine zusätzliche Option zur Ausübung des Widerrufsrechts. Verbraucher können den Widerruf – so wie bisher – auch weiterhin mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per Brief, E-Mail oder Telefon) ausüben.

q) Was ist der Vorteil der Widerrufsfunktion?

Die Nutzung der Widerrufsfunktion durch den Verbraucher schafft rechtliche Klarheit: Der Widerruf hat einen festen Ablauf, ist elektronisch dokumentiert und wird vom Online-Händler bestätigt. Dadurch lassen sich typische Streitpunkte wie „*die Widerrufs-E-Mail ist nicht angekommen*“ oder „*die Formulierung in der E-Mail ist unklar und damit kein wirksamer Widerruf*“ vermeiden.