

Widerrufsbutton auf Webseiten und Apps

Was für Handwerksbetriebe seit 19. Juni 2026 gilt

Wer Verbrauchern über eine Webseite oder App Waren verkauft oder Dienstleistungen anbietet, muss seit dem 19. Juni 2026 eine elektronische Widerrufsmöglichkeit bereitstellen. Ein Vertrag soll genauso einfach widerrufen werden können, wie er abgeschlossen wurde!

Für viele Handwerksbetriebe bedeutet das, dass auf ihrer Webseite oder in ihrer App ein sogenannter Widerrufsbutton eingebunden werden muss. Die elektronische Widerrufsfunktion muss die Übersendung einer Widerrufserklärung an den Handwerksbetrieb ermöglichen.

Zudem sind die üblichen gesetzlichen Vorschriften zum Widerrufsrecht zu beachten.

Wer ist betroffen?

Die Pflicht gilt für Handwerksbetriebe und andere Unternehmen, die Verbrauchern (B2C) die Möglichkeit bieten, online Verträge abzuschließen, um ihnen Waren zu verkaufen oder Dienstleistungsbuchungen anzubieten. Dazu gehören beispielsweise:

- Webseiten mit digitalen Bestell- oder Anfrageprozessen
- Apps, über die Verträge geschlossen werden können
- Buchungsportale für Dienstleistungen
- Online-Shops

Wer ausschließlich mit Unternehmen (B2B) arbeitet oder keine Vertragsabschlüsse über seine/eine Webseite/App ermöglicht, ist grundsätzlich nicht betroffen.

Gibt es weitere Ausnahmen?

Nicht in jedem Fall besteht ein gesetzliches Widerrufsrecht. Wenn für **sämtliche** angebotenen Waren oder Dienstleistungen eine gesetzliche Ausnahme gilt, muss auch kein Widerrufsbutton bereitgestellt werden. Für Handwerksbetriebe sind insbesondere folgende Ausnahmen relevant:

- Verkauf von Waren, die nach Verbraucherspezifikationen angefertigt oder auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten wurden
- schnell verderbliche Waren wie frische Lebensmittel
- Waren, die nach der Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden

- dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, die ausdrücklich vom Verbraucher angefordert wurden

Ob tatsächlich eine Ausnahme vorliegt, sollte im Einzelfall sorgfältig geprüft werden!

Was ist ein Widerrufsbutton?

Der Widerrufsbutton ist eine elektronische Funktion, über die Verbraucher ihren Widerruf direkt online erklären können. Dabei kann es sich um eine Schaltfläche oder auch einen deutlich erkennbaren Link handeln. Wichtig ist, dass die Funktion leicht zu finden und einfach zu nutzen ist.

Die Beschriftung sollte beispielsweise lauten: **„Vertrag widerrufen“**
Auch andere eindeutige Formulierungen sind zulässig.

Anforderungen an die Gestaltung

Der Widerrufsbutton muss:

- gut sichtbar und leicht auffindbar sein,
- deutlich hervorgehoben werden,
- ohne Registrierung oder Anmeldung nutzbar sein,
- auf der Webseite oder App ohne Umwege erreichbar sein.

Verbraucher dürfen nicht gezwungen werden, zunächst ein Benutzerkonto anzulegen oder eine zusätzliche Anwendung herunterzuladen. Eine Ausnahme besteht nur dann, wenn auch der Vertragsabschluss ausschließlich über diese Anwendung erfolgt.

Welche Angaben müssen abgefragt werden?

Nach dem Anklicken des Widerrufsbuttons muss ein elektronisches Formular bereitgestellt werden. Darin sollen Kunden mindestens folgende Angaben machen können:

- Name
- E-Mail-Adresse
- Angaben zur Identifizierung des Vertrags oder der Bestellung

Anschließend müssen die Daten über eine deutlich beschriftete Schaltfläche, beispielsweise **„Widerruf bestätigen“**, übermittelt werden können.

Eingangsbestätigung ist Pflicht

Nach Absenden des Widerrufs muss der Kunde unverzüglich eine Bestätigung erhalten, beispielsweise per E-Mail. Die Eingangsbestätigung sollte enthalten:

- die übermittelten Daten,
- Datum des Eingangs,
- Uhrzeit des Eingangs.

Damit erhält der Verbraucher einen Nachweis über seinen rechtzeitig erklärten Widerruf.

Muss der Widerrufsbutton ständig sichtbar sein?

Die elektronische Widerrufsfunktion muss während der jeweiligen Widerrufsfrist ständig verfügbar sein. Da die technische Umsetzung individueller Fristen oftmals schwierig ist, ist es zulässig, den Widerrufsbutton dauerhaft auf der Webseite oder in der App anzuzeigen.

Anpassung der Widerrufsbelehrung erforderlich

Unternehmen, die einen Widerrufsbutton bereitstellen müssen, müssen auch ihre Widerrufsbelehrung anpassen. Dort ist ein Hinweis aufzunehmen, dass der Widerruf online über die bereitgestellte Funktion erklärt werden kann und der Kunde eine Eingangsbestätigung erhält.

Welche Folgen drohen bei Verstößen?

Unternehmen, die trotz bestehender Verpflichtung keinen Widerrufsbutton bereitstellen, riskieren rechtliche Konsequenzen. Mögliche Folgen sind:

- wettbewerbsrechtliche Abmahnungen,
- eine Verlängerung der Widerrufsfrist um bis zu ein Jahr,
- der Verlust von Ansprüchen auf Wertersatz für bereits erbrachte Dienstleistungen.

Wir unterstützen Sie!

Bei Fragen zur Umsetzung in Ihrem Betrieb steht Ihnen die Rechtsberatung der Handwerkskammer Potsdam zur Verfügung.

Dieser Beitrag gibt den Stand der Rechtslage im September 2026 wieder und dient der allgemeinen Information. Er ersetzt keine Rechtsberatung im Einzelfall; eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit kann nicht übernommen werden.



Ansprechpartner
Uwe Frank
0331 3703-110
uwe.frank@
hwkpotsdam.de

Marcel Pissarius
0331 3703-162
marcel.pissarius@
hwkpotsdam.de

Odilia Singer
0331 3703-132
odilia.singer@
hwkpotsdam.de