

FERNABSATZVERTRÄGE

Zum 13.06.2014 trat das "Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie" in Kraft, welches zu wesentlichen Änderungen im Bereich der Fernabsatzverträge führte. Fernabsatzverträge sind Verträge bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder in seinem Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel, wie z. B. Brief, Telefon, Fax oder Internet verwenden. Hierbei sind besondere Regelungen zu beachten, über die dieses Merkblatt einen ersten Überblick verschaffen soll.

1. ANWENDUNGSBEREICH DER REGELUNGEN ÜBER DEN FERNABSATZ

1.1. Grundsatz

In den §§ 312c–312k BGB finden sich die gesetzlichen Vorschriften über Fernabsatzverträge. Diese Regelungen gelten für Verträge bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder in seinem Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems verwenden, § 312c Abs. 1 BGB.

Diese Merkmale müssen allesamt vorliegen, um die Regelungen über den Fernabsatz anwenden zu können.

Zum Merkmal "**Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher**":

Die Regelungen über den Fernabsatz erfassen nur Verträge, die zwischen einem Unternehmer (§ 14 BGB) und einem Verbraucher (§ 13 BGB) abgeschlossen werden und eine entgeltliche Leistung des Unternehmers zum Gegenstand haben. Für Verträge zwischen

zwei Verbrauchern sowie für Verträge zwischen zwei Unternehmen gelten die Regelungen über den Fernabsatz nicht.

Während das frühere Recht noch eine Einschränkung des Vertragsgegenstandes auf die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen vorgenommen hat, wurde dies mit Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie ersatzlos gestrichen. Erfasst sind z. B. Kauf-, Werk-, Geschäftsbesorgungs-, Makler- oder Partnerschaftsverträge.

Zum Merkmal "**ausschließliche Verwendung von Fernkommunikationsmitteln**":

Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrages eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind. Darunter fallen Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Faxe, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien (Teleshopping). Die Regelungen über den Fernabsatz gelten also auch für althergebrachte Absatzwege wie den Katalogverkauf.

Eine ausschließliche Verwendung von Fernkommunikationsmitteln liegt nur dann vor, wenn sich Anbieter und Verbraucher, sowohl während der Vertragsverhandlungen, als auch bei Vertragsschluss selbst körperlich nicht begegnen und der Verbraucher die Ware/Dienstleistung deshalb vor Vertragsschluss nicht prüfen bzw. in Augenschein nehmen kann. An der Ausschließlichkeit fehlt es z. B. dann, wenn ein Vertragsschluss zwar via Fernkommunikationsmittel, etwa per Telefon, angebahnt wird, dann aber infolge eines persönlichen Vertreterbesuchs beim Kunden abgeschlossen wird. Die Regelungen über den Fernabsatz finden dann keine Anwendung. Dasselbe gilt auch dann, wenn ein Kunde sich z.B. eine Jacke in einem Verkaufsgeschäft aussucht, seinen Kaufentschluss aber noch überdenken möchte und den Kauf später per Telefon oder E-Mail bestätigt.

Zum Merkmal "**im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems**":

Die Vorschriften der §§ 312c–312k BGB sind nur dann anzuwenden, wenn das Unternehmen über ein personell, sachlich und/oder organisatorisch auf den regelmäßigen Fernabsatz ausgerichtetes Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystem verfügt. Wird nur ausnahmsweise oder nur gelegentlich eine Bestellung per Telefon aufgenommen und per Postversand abgewickelt, gelten die Regelungen über den Fernabsatz nicht.

1.2. Ausnahmen

Ausgeschlossen vom Anwendungsbereich sind nach § 312 Abs. 2 BGB folgende Verträge:

- **notariell beurkundete Verträge**
 - über Finanzdienstleistungen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden,
 - die keine Verträge über Finanzdienstleistungen sind; für Verträge, für die das Gesetz die notarielle Beurkundung des Vertrags oder einer Vertragserklärung nicht vorschreibt, gilt dies nur, wenn der Notar darüber belehrt, dass die Informationspflichten nach § 312d Abs. 1 BGB und das Widerrufsrecht nach § 312g Abs. 1 BGB entfallen,
- Verträge über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an **Grundstücken**,
- Verträge über den **Bau von neuen Gebäuden** oder erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden,
- Verträge über **Reiseleistungen** nach § 651a BGB, wenn diese
 - im Fernabsatz geschlossen werden oder
 - außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, wenn die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden sind,
- Verträge über die **Beförderung von Personen**,
- Verträge über **Teilzeit-Wohnrechte**, langfristige Urlaubsprodukte, Vermittlungen und Tauschsysteme nach den §§ 481 bis 481b BGB,
- **Behandlungsverträge** nach § 630a BGB,
- Verträge über die **Lieferung von Lebensmitteln**, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden,
- Verträge, die unter Verwendung von **Warenautomaten** und automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden,
- Verträge, die mit Betreibern von **Telekommunikationsmitteln** mit Hilfe öffentlicher Münz- und Kartentelefone zu deren Nutzung geschlossen werden,
- Verträge zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten **Telefon-, Internet- oder Telefaxverbindung**,

- **außerhalb von Geschäftsräumen** geschlossene Verträge, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet, und
- Verträge über den Verkauf beweglicher Sachen auf Grund von **Zwangsvollstreckungsmaßnahmen** oder anderen gerichtlichen Maßnahmen.

Diese Verträge fallen also, und zwar unabhängig davon, wie sie zustande gekommen sind, **nicht** unter die Vorschriften für Fernabsatzverträge.

2. Informationspflichten des Unternehmers

Der Unternehmer, der zur Anbahnung von Fernabsatzverträgen Fernkommunikationsmittel einsetzt, hat gegenüber dem Verbraucher umfassende Informationspflichten.

2.1. Informationspflichten vor Vertragsabschluss

Der Unternehmer muss den Verbraucher bereits vor Abschluss eines Fernabsatzvertrages (also z. B. im Werbebrief, im Katalog, in der E-Mail, auf seiner Homepage oder während des Telefongesprächs) klar und verständlich über diverse Umstände informieren (§ 312d Abs. 1 BGB iVm. Art. 246a § 4 Abs. 1 EGBGB). Dazu gehören:

- 1) die **wesentlichen Eigenschaften** der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
- 2) seine **Identität** (Name/Firma), die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,
- 3) zusätzlich zu den Angaben gemäß Nr. 2) die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2) abweicht,
- 4) den **Gesamtpreis** der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle

- sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können,
- 5) im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
 - 6) die **Kosten** für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
 - 7) die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
 - 8) das Bestehen eines **gesetzlichen Mängelhaftungsrechts** für die Waren,
 - 9) gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von **Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien**,
 - 10) gegebenenfalls bestehende einschlägige **Verhaltenskodizes** gemäß Artikel 2 Buchstabe f der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22) und wie Exemplare davon erhalten werden können,
 - 11) gegebenenfalls die **Laufzeit** des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
 - 12) gegebenenfalls die **Mindestdauer** der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
 - 13) gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kaution oder die Leistung anderer finanzieller **Sicherheiten** verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
 - 14) gegebenenfalls die Funktionsweise **digitaler Inhalte**, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,

- 15) gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen, und
- 16) gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein **außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren**, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.
- 17) Einfügen eines Links im Impressum Ihrer Webseite und im Angebotstext, wenn Sie Angebote per E-Mail versenden, der auf die Möglichkeit der **Online-Streitbeilegung** hinweist: „Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.“

2.2 Informationspflichten bei Zustandekommen eines Vertrags

Kommt zwischen den Parteien ein Vertrag zustande, so ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, eine Bestätigung des Vertrages zur Verfügung zu stellen. Die Bestätigung, welche den vollständigen Vertragsinhalt wiedergeben muss, ist auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, E-Mail etc.) zur Verfügung zu stellen (§ 312f Abs. 2 BGB). Von der Einhaltung der Informationspflichten ist der Unternehmer befreit, soweit er seine Informationspflicht aus § 312d Abs. 1 BGB bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger erfüllt hat.

Die Vertragsbestätigung muss auch Informationen zum Bestehen bzw. Nichtbestehen eines Widerrufsrechts in Form einer Widerrufsbelehrung enthalten. Dem Verbraucher sollen auf diese Weise seine wesentlichen Rechte bezüglich des Widerrufsrechts deutlich gemacht werden. Neben dieser Belehrung muss der Unternehmer dem Verbraucher künftig auch ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen, welches am besten direkt an die Vertragsbestätigung angefügt werden sollte.

3. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers

Gemäß § 312g BGB hat der Verbraucher bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht nach § 355 BGB. Danach ist ein Verbraucher an den Vertrag nicht mehr gebunden, wenn er ihn fristgerecht widerrufen hat.

3.1. Widerrufserklärung

Die Widerrufserklärung muss ausdrücklich erklärt werden. Dies muss nicht schriftlich geschehen. Allerdings muss aus der Erklärung des Verbrauchers eindeutig der Entschluss zum Widerruf hervorgehen. Die bloße Rücksendung der Ware reicht deshalb nicht aus. Der Unternehmer kann im Rahmen eines Fernabsatzvertrages dem Verbraucher auch ein „Muster-Widerrufsformular“ beilegen.

3.2. Widerrufsfrist

Der Verbraucher muss die Widerrufsfrist einhalten: Diese beträgt grundsätzlich 14 Tage, soweit nichts anderes bestimmt ist. Zur Fristwahrung genügt dabei die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Sonderregelungen für den Fristbeginn sind u. a. in § 356 Abs. 2, 3 BGB enthalten.

Danach beginnt die 14tägige Frist:

- bei der Lieferung von Waren mit dem tatsächlichen Erhalt der Ware beim Empfänger persönlich,
- bei der Bestellung mehrerer Waren und einer getrennten Lieferung dieser, erst sobald der Verbraucher die **letzte Ware** erhalten hat. Dies gilt auch bei Warenlieferungen in mehreren Teilen oder Stücken. Hier beginnt die Widerrufsfrist erst mit Erhalt der letzten Teillieferung zu laufen,
- bei regelmäßigen Lieferungen von Waren über einen festgelegten Zeitraum, sobald der Verbraucher die erste Teillieferung erhalten hat,
- bei Dienstleistungen nicht vor dem Tag des Vertragsabschlusses

zu laufen.

Bei einer unterbliebenen oder nicht ordnungsgemäßen Belehrung beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen. Das Widerrufsrecht erlischt jedoch spätestens 12 Monate und 14 Tage ab Vertragsabschluss, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.

3.3. Rechtsfolgen des Widerrufs (§ 357 BGB)

Rückabwicklung

Nimmt der Verbraucher sein Widerrufsrecht wahr, sind die Parteien verpflichtet, die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens jedoch nach 14 Tagen zurück zu gewähren. Der Unternehmer kann die Rückzahlung des Kaufpreises bis zum Rückerhalt der Ware oder einem Nachweis des Verbrauchers über die Absendung der Ware verweigern. Dem Unternehmer steht diesbezüglich ein Zurückbehaltungsrecht zu.

Bezüglich der Rückzahlung des Kaufpreises durch den Unternehmer gilt, dass diese mit demselben Zahlungsmittel zu erfolgen hat, welches auch vom Verbraucher zur Bezahlung verwendet worden ist. Eine anderweitige Vereinbarung muss ausdrücklich erfolgen.

Hin- und Rücksendekosten

Der Unternehmer trägt die Kosten der Hinsendung, allerdings lediglich in Höhe der günstigsten, angebotenen Standardlieferung.

Hinsichtlich der Rücksendekosten kann der Verbraucher, unabhängig vom Wert der Ware, zur Tragung der Rücksendekosten verpflichtet werden, wenn der Unternehmer im Vorfeld im Rahmen der Widerrufsbelehrung auf die Kostentragungspflicht hingewiesen hat. Gleichwohl kann der Unternehmer anbieten, die Rücksendekosten selbst zu tragen. Zu beachten ist ferner, dass auch eine nicht paketversandfähige Ware an den Unternehmer zurückzuschicken ist.

Wertersatz für Wertverlust der Ware

Der Verbraucher hat nur dann Wertersatz an den Unternehmer zu leisten, wenn der Wertverlust der Widerrufsware auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war und er ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt wurde. Was alles von der Prüfung der Ware umfasst ist, hängt vom Einzelfall ab. Grundsätzlich darf der Verbraucher die Sache soweit in Augenschein nehmen und untersuchen, wie er dazu auch in einem Ladengeschäft berechtigt wäre.

Im Einzelfall kann eine weitergehende Untersuchung insofern erforderlich sein, als eine bei einem Kauf im Ladengeschäft mögliche Beratung fehlt und diese ersetzt werden muss.

3.4. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

In der Vorschrift des § 312g Abs. 2 BGB sind einige Ausnahmen vom Widerrufsrecht normiert. Beispielhaft sind folgende Verträge zu nennen, bei denen das Widerrufsrecht entfällt:

1. Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Dies lässt sich damit begründen, dass diese Waren für den Unternehmer im Falle einer Rücknahme wirtschaftlich wertlos sind, weil sie aufgrund der besonderen Gestaltung nicht mehr ohne erhebliche Schwierigkeiten oder Preisnachlässe abgesetzt werden können.

2. Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
3. Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
4. Verträge zur Lieferung untrennbar vermischter Waren,
5. Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
6. Verträge zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Computersoftware in einer versiegelten Verpackung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
7. Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
8. Waren und Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
9. Verträge über Beherbergung, Beförderung, Mietwagen, Lieferung von Speisen, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitgestaltung, wenn für die Erbringung ein spezifischer Termin oder Zeitraum vorgesehen ist,
10. Öffentlich zugängliche Versteigerungen (nicht: Ebay-Versteigerungen),
11. Verträge über dringende Reparaturleistungen,

12. Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde,
13. notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Abs. 2 BGB gewahrt sind.

4. Musterformulare

Das im Gesetz verankerte Muster für eine Widerrufsbelehrung/Widerrufsformular finden Sie unter folgendem Link:

http://www.bmju.de/DE/Themen/MarktundRecht/Musterbelehrungen/musterbelehrungen_node.html

HINWEIS:

Der Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der IHK Berlin.

Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der IHK München für ihre Mitgliedsunternehmen. Dabei handelt es sich um eine zusammenfassende Darstellung der rechtlichen Grundlagen, die nur erste Hinweise enthält und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Es kann eine anwaltliche Beratung im Einzelfall nicht ersetzen. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.