

I. Einführung / Allgemeines

Durch die §§ 312 b ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) hat der deutsche Gesetzgeber eine Richtlinie der Europäischen Union in nationales Recht umgesetzt, die für jeden Unternehmer, aber auch für jeden Verbraucher, eine nicht zu unterschätzende Bedeutung hat und dem Unternehmer die Gewährung weit reichender Informations- und Widerrufsrechte gegenüber seinem Kunden auferlegen, die es zu beachten gilt.

Die hier besprochenen Regelungen sind auf viele Verträge über die Lieferung von Waren und Dienstleistungen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher anwendbar. Einzelne Ausnahmen betreffen besondere Vertragstypen, wie zum Beispiel Verträge über den Fernunterricht oder über Finanzgeschäfte (§ 312 b Absatz 3 BGB).

Unternehmer ist hierbei eine natürliche Person (natürliche Personen sind Menschen) oder juristische Person (z.B. eine GmbH) oder eine rechtsfähige Personengesellschaft (z.B. eine OHG), die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Unter „gewerblich“ wird das dauerhafte, selbständige und planmäßige Anbieten von Leistungen gegen Entgelt verstanden. Gewerblich kann also auch handeln, wer kein Gewerbe angemeldet hat, jedoch diese Kriterien erfüllt. Die Rechtsprechung hat in diesem Zusammenhang sogar die Unternehmereigenschaft von Privatpersonen bejaht, die in bestimmtem Umfang bei Internetauktionen Artikel angeboten hat.

Verbraucher gem. § 13 BGB können nur natürliche Personen sein, auf die oben genannte Kriterien nicht zutreffen.

II. Wann liegt ein Fernabsatzvertrag vor?

Die Regelungen zu Fernabsatzverträgen finden sich in den §§ 312 b bis 312 d BGB in Verbindung mit der BGB-Informationspflichten-Verordnung (BGB-InfoV).

Fernabsatzverträge sind alle Verträge über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen werden.

Fernkommunikationsmittel sind hierbei alle Kommunikationsmittel, die ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien einsetzbar sind; somit Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Faxe, Emails, Rundfunk und Telemediendienste.

Die Regeln über Fernabsatzverträge finden also grundsätzlich dann Anwendung, wenn sowohl das Vertragsangebot als auch die Annahme des Vertrages mit diesen Mitteln erklärt werden. Sowohl die Bestellung bei einem Katalogversand als auch eine Bestellung per E-Mail im Internet fallen somit unter die Regelungen über Fernabsatzverträge. Sollten also umgekehrt entweder das Vertragsangebot oder die Annahme persönlich erfolgen, so finden die Regelungen keine Anwendung.

III. Was sind die Folgen, wenn ein Fernabsatzvertrag vorliegt?

1. Widerrufs- bzw. Rückgaberecht

Finden die Regelungen über Fernabsatzverträge Anwendung, so muss der Unternehmer dem Verbraucher zunächst ein Widerrufs- oder Rückgaberecht einräumen und ihn hierüber auch verständlich, umfassend, deutlich von dem Angebot abgesetzt und korrekt informieren.

Widerrufsrecht (§ 355 BGB) bedeutet: Der Verbraucher kann seine Willenserklärung, die er im Rahmen des Vertrages abgegeben hat ohne Begründung innerhalb von zwei Wochen in Textform gegenüber dem Unternehmer zurücknehmen. Es genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder Rücksendung der Sache. Der Vertrag gilt damit als aufgelöst, die bereits gewährten Leistungen (in der Regel Lieferung der Ware und Bezahlung des Kaufpreises) sind zurückzugewähren. Die Kosten und die Gefahr der Rücksendung trägt der Unternehmer, jedoch können dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung vertraglich auferlegt werden, wenn der Preis der zurückzusendenden Sache 40 Euro nicht übersteigt oder der Verbraucher die Gegenleistung noch nicht erbracht hat. Die gelieferte Sache muss jedoch der bestellten entsprechen. Über die Art und Höhe der Kosten muss in diesem Falle jedoch klar informiert werden.

Rückgaberecht (§ 356 BGB) bedeutet: Statt des Widerrufsrechtes kann dem Verbraucher ein Rückgaberecht eingeräumt werden, wenn der Vertrag die Lieferung von Waren zum Gegenstand hat. Das Rückgaberecht kann durch Rücksendung der Ware bzw. unter bestimmten Voraussetzungen durch das Rücknahmeverlangen ausgeübt werden. Im Unterschied zum Widerrufsrecht können dem Verbraucher jedoch nicht die Kosten der Rücksendung auferlegt werden.

Entscheidend ist bei der Ausübung dieser Rechte, dass die Widerrufsfrist erst in dem Zeitpunkt zu laufen beginnt, in dem der Verbraucher in einer deutlich gestalteten Belehrung – und zwar nicht nur über seine Widerrufs- oder Rückgaberechte sondern auch hinsichtlich der im folgenden aufgeführten sonstigen Informationen - in Textform (E-Mail, Brief, Fax; die Darstellung auf einer Website reicht in diesem Fall nicht) informiert wurde. Wird er erst nach Vertragsschluss in Textform informiert, so beträgt die Frist einen Monat. Auch hierüber ist der Kunde zu belehren. Das muss insbesondere bei Verkäufen über Online-„Auktionen“, z.B. eBay, bedacht werden: Der Vertrag kommt mit dem Ablauf der Bietzeit mit dem Höchstbietenden zustande; zu diesem Zeitpunkt kann dieser jedoch noch nicht in Textform informiert und belehrt worden sein. Im Übrigen beginnt die Frist auch erst nach Eingang der Ware beim Verbraucher.

Wird er gar nicht bzw. nicht ordnungsgemäß informiert, so beginnt die Frist nicht zu laufen, mit der Folge, dass der Verbraucher auch lange Zeit nach Vertragsschluss seine Rechte durch Widerrufserklärung bzw. Rücksendung ausüben kann, ohne dass der Unternehmer hiergegen etwas machen könnte.

Das Widerrufsrecht erlischt im Übrigen bei Dienstleistungen dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Verbraucher diese selbst veranlasst hat.

2. Informationspflichten des Unternehmers

Über die Gewährung eines Widerrufs- bzw. Rückgaberechtes hinaus hat der Unternehmer im Rahmen eines Fernabsatzvertrages weitere Pflichten gegenüber dem Verbraucher.

a. Vorvertragliche Phase:

Der Unternehmer muss den Verbraucher rechtzeitig vor Vertragsschluss umfassend, klar und verständlich informieren über:

- seine Identität,
- seine ladungsfähige Anschrift,
- wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung sowie darüber, wie der Vertrag zustande kommt,

- die Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
- einen Vorbehalt, eine in Qualität und Preis gleichwertige Leistung (Ware oder Dienstleistung) zu erbringen, und einen Vorbehalt, die versprochene Leistung im Fall ihrer Nichtverfügbarkeit nicht zu erbringen,
- den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile,
- gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten,
- Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung,
- das Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts,
- Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen und
- die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.

Weiter muss der Verbraucher vor Vertragsschluss informiert werden über den geschäftlichen Zweck des Kontaktes, wobei bei einem telefonischen Kontakt bereits zu Beginn des Gespräches eine ausdrückliche Klarstellung über die Identität des Unternehmers und des Zwecks des Kontaktes erfolgen muss. Letztendlich bedeutet dies, dass der Zweck des Gespräches oder des Vertrages gegenüber dem Verbraucher nicht verschleiert werden darf. Der Verbraucher muss also zu Beginn bereits wissen, was auf ihn zukommt.

Alle oben stehenden Informationen müssen rechtzeitig vor Vertragsschluss erteilt werden. Dieses Erfordernis ist in der Regel erfüllt, wenn die Information in Werbeprospekten, Katalogen oder Webseiten im Internet enthalten sind, auf Grund derer sich der Verbraucher zur Bestellung entschließt.

Fehlt auch nur einer der oben genannten Punkte, ist die Informationspflicht nicht erfüllt, so dass die Widerrufsfrist nicht zu laufen beginnt und der Verbraucher also auch nach längerer Zeit noch widerrufen oder die Sache grundlos zurückgeben kann.

Bedient sich der Unternehmer eines Telemediendienstes (§ 312e BGB), z.B. eBay, müssen noch zusätzliche Informationspflichten erfüllt und weitere Regeln berücksichtigt werden, beispielsweise die Information über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen (§ 3 BGB-InfoV) und die elektronische Bestätigung der Bestellung.

Weitere Pflichten und Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 312e BGB und § 3 BGB-InfoV.

b. Vertragliche Phase

Auch in der so genannten vertraglichen Phase, also vom Vertragsschluss bis zur Lieferung der Ware oder bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, müssen folgende weitere Informationen erteilt werden, auch wenn sie bereits zuvor (siehe oben a.) erteilt wurden:

- Informationen über die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung und Rechtsfolgen des Widerrufs- oder Rückgaberechts sowie über den Ausschluss des Widerrufs- oder Rückgaberechts,
- die Anschrift der Niederlassung des Unternehmens, bei der der Verbraucher Beanstandungen vorbringen kann, sowie eine ladungsfähige Anschrift des Unternehmers und bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten,
- Informationen über den Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen und
- die Kündigungsbedingungen bei Verträgen, die ein Dauerschuldverhältnis betreffen und für eine längere Zeit als ein Jahr oder für unbestimmte Zeit geschlossen werden.

Wurden diese Informationen bereits in der vorvertraglichen Phase erteilt, so müssen sie nach Vertragsschluss dennoch nochmals erteilt werden.

Bei Verstößen gegen die Informationspflichten beginnt nicht nur die Widerrufsfrist nicht zu laufen, sondern der Verbraucher kann unter Umständen auch Schadensersatz und Vertragsverletzungsansprüche geltend machen.

Unter bestimmten Voraussetzungen kann das Vorenthalten der zu erteilenden Informationen oder eine falsche oder fehlerhafte Widerrufsbelehrung wettbewerbswidrig sein. Im Falle der Wettbewerbswidrigkeit kann der Unternehmer beim Vorliegen bestimmter Voraussetzungen von Mitbewerbern wettbewerbsrechtlich in Anspruch genommen werden.

IV. Tipps & Tricks

- Es kann jedem Unternehmer nur dringend empfohlen werden korrekt und umfassend zu belehren und die vorgeschriebenen Informationen zur Verfügung zu stellen. Das gebietet nicht nur die Fairness gegenüber den Verbrauchern und Mitbewerbern, sondern es wird auch eine wettbewerbsrechtliche Inanspruchnahme vermieden, falls das konkrete Tun oder Unterlassen im Einzelfall als wettbewerbswidrig zu qualifizieren ist.
- Ebenso sollten alle Werbeprospekte, Kataloge, Internetauftritte usw. auf ihren Inhalt überprüft und erforderlichenfalls die oben aufgeführten Informationen eingefügt werden.

Die Rechtsprechung zu der Frage, wann eine wirksame Widerrufs- oder Rückgabebelehrung vorliegt und wann nicht ändert sich häufig. Von verschiedenen Gerichten werden hierzu verschiedene Auffassungen vertreten. Es ist daher dringend anzuraten einen spezialisierten Rechtsanwalt, am Besten einen Fachanwalt für IT-Recht, mit der Erstellung oder Prüfung einer solchen Belehrung zu beauftragen, um hier auf der sicheren Seite zu sein.

Aktuelle Urteile werden auch in regelmäßigen Abständen auf der Kanzleihomepage unseres Partners <http://www.schutt-waetke.de> veröffentlicht.

Eine [Haftung](#) für die Richtigkeit und die Vollständigkeit dieses Beitrages kann selbstverständlich nicht übernommen werden.

Beachten Sie, dass jeder Einzelfall anders ist und spezifische Probleme und Fallstricke aufweist. Auch die Beurteilung, ob sich ein Mitbewerber wettbewerbswidrig verhält oder ob eine Abmahnung, die man wegen eines vermeintlichen Verstoßes erhalten hat berechtigt ist, muss im Einzelfall überprüft und das weitere Vorgehen sorgfältig abgewogen werden. Suchen Sie sicherheitshalber einen Rechtsanwalt auf.

Weiterführende Informationen erhalten Sie bei:

Schutt, Waetke
RECHTSANWÄLTE

Rechtsanwalt Timo Schutt
Fachanwalt für IT-Recht
Schutt, Waetke Rechtsanwälte
An der RaumFabrik 35
76227 Karlsruhe-Durlach

Schutt, Waetke

RECHTSANWÄLTE

Telefon: 0721. 12 05 00
Telefax: 0721. 12 05 05
E-Mail: info@schutt-waetke.de
<http://www.schutt-waetke.de>