

Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

1. Einführung

2. Was sind Fernabsatzgeschäfte und wann gelten die Informationen für Fernabsatzgeschäfte?

2.1 Hinweis für Internet-Auktionen (eBay)

2.2 Ausnahmen

3. Informationspflichten vor Vertragsschluss

3.1 Inhalt

3.2 Umsetzung

3.3 Zusätzliche Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

4. Informationen bis zur Erfüllung

4.1 Inhalt

4.2 Umsetzung

5. Recht zum Widerruf bzw. zur Rückgabe

5.1 Dauer der Widerrufs- und Rückgabefrist

5.2 Rechtsfolgen

6. Verbundene Verträge

7. Umgehungsverbot

1. Einführung

Für Gewerbetreibende gilt eine kaum noch überschaubare Vielzahl an Informationspflichten. Zu nennen sind hier beispielsweise

- Fernabsatzvorschriften (siehe nachfolgende Erläuterungen)
- Impressumspflichten beim Internetauftritt (im Telemediengesetz geregelt)
zum Merkblatt: [„Der rechtlich korrekte Internetauftritt“](#)
- Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (gilt auch für viele Händler)
zum Merkblatt: „Neue Informationspflichten für Dienstleister – Die DL-InfoV“
[Informationspflichten für Dienstleister: Die 'DL-InfoV'](#)
- Preisangabenverordnung (Preisauszeichnung von Waren und Dienstleistungen)
zum Merkblatt: [„Preisangaben im Handel und bei Dienstleistungen \(inkl. Versand-/ Internethandel\)“](#)
- Pflichtangaben auf Geschäftsbriefen und Rechnungen
zu den Merkblättern: „Pflichtangaben auf Geschäftsbriefen“ [Pflichtangaben auf Geschäftsbriefen](#)
und [„Pflichtangaben für Rechnungen“](#)

Spezielle Informationspflichten

Für spezielle Waren und Dienstleistungen gelten darüber hinaus weitergehende Informationspflichten.

Ein Beispiel hierfür ist die bei der Werbung für Pkws zu beachtende Pkw-

Energieverbrauchskennzeichnungsverordnung ([Pkw-EnVKV](#)). Diese verlangt, dass in Werbeanzeigen An-

gaben zum Kraftstoffverbrauch und den CO₂-Emissionen des beworbenen Kfz enthalten sind. Bei **Haushaltsgeräten** sind ebenfalls Angaben zum Energieverbrauch bzw. Energieeffizienzklasse geboten. Dies ergibt sich aus der Verordnung über die Kennzeichnung von Haushaltsgeräten mit Angaben über den Verbrauch an Energie und anderen wichtigen Ressourcen ([EnVKV](#)).

Ein weiteres Beispiel sind die beim Handel mit **Textilien** geltenden Textilkennzeichnungsvorschriften ([Textilkennzeichnungsgesetz](#)). Hiernach dürfen Textilien gewerbsmäßig nur in den Verkehr gebracht oder Letztverbrauchern zum Kauf angeboten werden, wenn sie mit einer Angabe über Art und Gewichtsanteil der verwendeten textilen Rohstoffe versehen sind. Darüber hinaus dürfen Abbildungen oder Beschreibungen von Textilerzeugnissen zur Entgegennahme von Bestellungen nur gezeigt werden, wenn sie mit einer Rohstoffgehaltsangabe versehen sind. Fehlt ein entsprechender Hinweis, werden die Folgen von der Rechtsprechung uneinheitlich beurteilt. Nach einem Urteil des LG Frankenthal (Urteil vom 14.2.2008, Az. 2 HK O 175/07) liegt hierin ein abmahnbarer Wettbewerbsverstoß. Das LG Lübeck sieht indessen hierin lediglich einen Bagatelverstoß (Urteil vom 22.4.2008, Az. 11 O 9/08). Um Streitigkeiten zu vermeiden ist daher eine entsprechende Angabe empfehlenswert.

Haben Sie Zweifel, ob für ein bestimmtes Produkt Besonderheiten zu beachten sind, können Sie sich gerne mit der Industrie- und Handelskammer in Verbindung setzen.

Diese Information betrifft die so genannten „Fernabsatzvorschriften“, ausgenommen sind **Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen** (Finanzgeschäfte). Für diese gelten spezielle Regelungen.

2. Was sind Fernabsatzgeschäfte und wann gelten die Informationspflichten für Fernabsatzgeschäfte?

Die besonderen Informationspflichten der Fernabsatzvorschriften (§§ 312b ff BGB, Artikel 246 EGBGB) gelten grundsätzlich für Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, die ausschließlich unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln geschlossen wurden. D. h. die Vertragsparteien hatten zu keiner Zeit direkten persönlichen Kontakt, wie insb. beim E-Commerce sowie außerdem auch bei Geschäften mittels Brief, Telefon, Telefax, Fernsehen, etc. Dabei gelten die Regelungen (§§ 312b ff. BGB) nur für Verträge zwischen Gewerbetreibenden bzw. sonstigen Selbständigen und Verbrauchern/Privatpersonen (B2C-Handel). Auch nicht im Handelsregister eingetragene Kleingewerbetreibende müssen diese anwenden. Wenn beide Vertragspartner in ihrer Unternehmerfunktion handeln, es sich also nicht mehr ausschließlich um privaten Konsum handelt, greifen die Vorschriften nicht.

2.1 Hinweis für Internet-Auktionen (eBay)

Für die Einordnung als Gewerbetreibender kommt es nicht auf die eigene Bezeichnung (z.B. Kennzeichnung der Auktion als „privat“ etc.) an, sondern auf die tatsächlichen Umstände. Diese werden in Streitfällen durch die Gerichte anhand objektiver Kriterien festgestellt (z.B Anzahl der getätigten Verkäufe in einem bestimmten Zeitraum, regelmäßiges Handeln).

Nach dem Beschluss des Landgerichts Schweinfurt kann auf eine gewerbliche Tätigkeit des Verkäufers geschlossen werden, wenn dieser nachhaltig und in größerem Umfang neue und gebrauchte Waren auf der Verkaufsplattform eBay verkauft. Das hat zur Folge, dass der Verkäufer als gewerblich Tätiger umfangreichen Informationspflichten unterworfen ist, auch nach den Fernabsatzvorschriften, Telemediengesetz etc.

2.2 Ausnahmen

Ausgenommen sind insbesondere folgende besondere Verträge:

Fernunterricht, Verträge über die Teilzeitnutzung von Wohnungen, Grundstücksgeschäfte sowie Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken und anderen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten vom Verkäufer selbst geliefert werden.

Die Regelungen zum Fernabsatz gelten auch dann nicht, wenn die Verträge unter Verwendung von Warenautomaten bzw. automatisierten Geschäftsräumen oder mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln auf Grund der Benutzung von Öffentlichen Fernsprechern geschlossen werden.

3. Informationspflichten vor Vertragsschluss

3.1 Inhalt

Bevor der Verbraucher an ein Angebot (Bestellung) oder durch den Vertrag gebunden ist, hat der Unternehmer dem Verbraucher rechtzeitig folgende Informationen zur Verfügung zu stellen (§§ 312 ff BGB i.V.m. Artikel 246 EGBGB).

Angaben zum Unternehmen und zum Vertragsinhalt:

- **Identität:** vollständiger Name mit Vor- und Zuname (KG Berlin, Az. 5 W 34/07, 13.2.2007) sowie das Unternehmensregister mit Registernummer/Kennung, sofern vorhanden.
- **Identität eines Vertreters des Unternehmers** in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, wenn es einen solchen Vertreter gibt, oder die Identität einer anderen gewerblich tätigen Person als dem Anbieter, wenn der Verbraucher mit dieser geschäftlich zu tun hat, und die Eigenschaft, in der diese Person gegenüber dem Verbraucher tätig wird,
- **ladungsfähige Anschrift** des Unternehmers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen diesem, seinem Vertreter oder einer anderen gewerblich tätigen Person gemäß Nummer 2 und dem Verbraucher maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namens eines Vertretungsberechtigten,
- **wesentliche Merkmale** der Ware oder Dienstleistung (der Verbraucher soll die Leistung des Unternehmers einschätzen können),
- **Informationen darüber, wie der Vertrag zustande kommt** (dies ist insbesondere beim Handel über Internetauktionsplattformen kompliziert; ob ein bloßer Hinweis auf die entsprechenden AGB Klauseln der Internetauktionsplattform (z.B. eBay) genügt, ist derzeit rechtlich umstritten)
- **Mindestlaufzeit** des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat (z.B.: Pay-TV),
- **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,
- **Gesamtpreis** der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, über die Grundlage für seine Berechnung, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
- zusätzlich anfallende **Liefer- und Versandkosten** sowie einen **Hinweis** auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,
- **Einzelheiten** hinsichtlich der **Zahlung** (Kreditkarte/Rechnung/Lastschrift) und der **Lieferung oder Erfüllung**,
- alle spezifischen, zusätzlichen **Kosten**, die der Verbraucher für die Benutzung des **Fernkommunikationsmittels** zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten durch den Unternehmer in Rechnung gestellt werden (z.B. 0190-Nummern),
- eine Befristung der **Gültigkeitsdauer** der zur Verfügung gestellten Informationen, z.B.: **befristete Angebote**, insbesondere hinsichtlich des Preises.

- über das Bestehen eines **Widerrufs- oder Rückgaberechts** sowie **Einzelheiten** der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, Rechtsfolgen des Widerrufs/der Rückgabe, einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs oder der Rückgabe gemäß § 357 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs für die erbrachte Dienstleistung zu zahlen hat (siehe die nebenstehenden amtlichen Musterbelehrungen).

Zum Widerrufs- oder Rückgaberecht:

- Angaben über das **Widerrufs- oder Rückgaberecht** sowie **Einzelheiten** der Ausübung: Name und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, Frist und Beginn des Laufs der Frist für die Widerrufs- oder Rückgaberecht
- Angaben über die **Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe**
Information über evtl. Wertersatz wegen Ingebrauchnahme der Sache nach § 357 Abs. 1 und Abs. 2 BGB

Achtung: Ein Hinweis wie "Ihnen steht ein 14-tägiges Widerrufsrecht bzw. Rückgaberecht nach Lieferung der Ware zu" reicht daher nicht aus. Es empfiehlt sich grundsätzlich die offiziellen gesetzlichen Muster zu verwenden. Denn der Gesetzgeber hat in der Neuregelung festgelegt, dass derjenige seinen diesbezüglichen Informationspflichten genügt, wenn er das gesetzliche Muster verwendet (vgl. § 360 Absatz 3 BGB). Durch diese Regelung wird grundsätzlich die Rechtsstellung von Händlern und Dienstleistern verbessert.

Bitte beachten Sie, dass sich die amtlichen Muster am 11. Juni 2010 geändert haben.

Allerdings sind auch die derzeit gültigen Muster für die Widerrufs- und Rückgabebelehrung nach einem EuGH-Urteil wieder in Frage gestellt: Der Europäische Gerichtshof hat mit Urteil vom 3. September 2009 (Az. C-489/07) entschieden, dass eine nationale Regelung, nach der der Verkäufer vom Kunden für die Nutzung einer im Fernabsatz gekauften Ware bei fristgerechtem Widerruf des Kunden generell Wertersatz verlangen kann, europarechtswidrig ist. Nur in bestimmten Ausnahmefällen kann ein Verbraucher zum Wertersatz verpflichtet werden, so der EuGH.

Die Auswirkungen des Urteils sind auch in den neuen Mustertexten noch nicht berücksichtigt. Der deutsche Gesetzgeber plant bereits die Anpassung des neuen Gesetzes an die europäischen Vorgaben. Es ist daher mit einer erneuten Änderung der Mustertexte in nicht allzu ferner Zeit zu rechnen. Sie sollten das Thema daher weiterhin aufmerksam verfolgen. Wir werden Sie über Änderungen an dieser Stelle informieren.

Für die Gewerbetreibenden stellt sich nun die Frage, ob sie das amtliche Muster im Hinblick auf die EuGH Rechtsprechung abändern oder trotzdem unverändert übernehmen sollen. Welches der richtige Weg ist, ist derzeit unter den Juristen heftig umstritten. Abmahnungen können in beiden Fällen nicht mit letzter Sicherheit ausgeschlossen werden. Allerdings hat der Gesetzgeber nun ausdrücklich geregelt, dass derjenige, der die gesetzlichen Muster verwendet, die Anforderungen an eine korrekte Widerrufs- oder Rückgabebelehrung erfüllt. Daher tendiert die derzeit herrschende juristische Literatur dazu, die amtlichen Muster trotz der EuGH Rechtsprechung zum Wertersatz unverändert zu übernehmen. Rechtssicherheit wird sich leider erst in den kommenden Monaten durch gerichtliche Entscheidungen herausbilden. Generell gilt: wer an den Mustertexten auf eigene Faust Änderungen vornimmt, übernimmt die volle Verantwortung für die gesamte Belehrung. Die Mustertexte verlieren dann ihre so genannte Richtigkeitsfiktion.

3.2 Umsetzung

Es stellt sich die Frage, wann und wie der Unternehmer seiner Informationspflicht nachkommen kann:

- Rechtzeitig vor Abschluss des Vertrages.
- klar und verständlich in einer dem eingesetzten Fernkommunikationsmittel entsprechenden Weise
- in Textform (Dauerhaft zur Speicherung geeignete Darstellung, z.B. Email, Papierform etc. Eine bloße Anzeige auf der Homepage genügt nicht)
und zwar bei Dienstleistungen und bei der Lieferung von Waren alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher

Achtung: Wann die Belehrung in Textform erfolgt, wirkt sich auf die Dauer des Widerrufs- und Rückgaberechts aus.

Besonderheit:

Bei Telefongesprächen, die durch den Unternehmer veranlasst sind, muss dieser seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Kontakts bereits zu Beginn eines jeden Gesprächs ausdrücklich offen legen. Bitte beachten Sie allerdings, dass für Anrufe des Unternehmers bei Kunden in jedem Fall auch die Vorschriften des Wettbewerbsrechts gelten. Danach sind Anrufe bei Verbrauchern ohne ausdrückliche Einwilligung wettbewerbswidrig. Weitere Informationen zur Telefonwerbung finden Sie in unserem Merkblatt „Werbung mittels Telefon, Telefax, E-Mail, SMS oder Brief – was ist erlaubt?“.

Was den Zeitpunkt angeht, so muss der Verbraucher Gelegenheit haben, die erhaltenen Informationen in seine Entscheidungsfindung mit einfließen zu lassen. Dies wird am Telefon gleich zu Beginn des Gesprächs der Fall sein, während es in einem Katalog oder im Internet genügen sollte, die Informationen an eine Stelle vor dem Bestellformular bzw. vor der entsprechenden Seite im Internet zur Verfügung zu stellen. Insbesondere im Internet empfiehlt es sich, den Kunden über einen Link auf die Webseite mit den relevanten Informationen zu führen und dann durch einen weiteren Link wie beispielsweise "Ich habe die Informationen gelesen und möchte bestellen" zum Bestellformular zu leiten.

Achtung:

- Die Beschränkung des Widerrufs- bzw. Rückgaberechts auf originalverpackte Ware in der Belehrung ist unzulässig und stellt eine fehlerhafte Belehrung dar.
- Es genügt nach der Rechtsprechung (Beschluss OLG Frankfurt/M. vom 5. Januar 2001, 6 W 37/01) nicht, dass der Nutzer bei Online-Shops die Möglichkeit hat, mit Hilfe entsprechender Links die Anschrift des Anbieters zu ermitteln oder etwas über sein Widerrufsrecht zu erfahren. Ein Link muss so bezeichnet sein, dass der Kunde erkennen kann, was dieser beinhaltet, wie z. B. "Informationen zum Widerrufsrecht". Die Hinterlegung der Widerrufsbelehrung unter dem "mich-Button" genügt daher nicht. Die Informationen müssen klar und verständlich erfolgen. Dabei können die Angaben ihre verbraucherschützende Funktion nur erfüllen, wenn der Nutzer sie aufrufen muss, bevor er die Bestellung abgibt. Die Informationen können auch in AGB enthalten sein. Entscheidend ist dabei aber, dass sie für den Verbraucher als für ihn wichtige Informationen zu erkennen sind. Sie müssen daher hervorgehoben und deutlich gestaltet werden (z.B. Fettdruck) (vgl. Artikel 246 § 2 Absatz 3 EGBGB)
- Platzierung der Widerrufsbelehrung bei Internetauktionen:
Es genügt nach der Rechtsprechung (Az. 17 O 160/04) bei eBay-Verkäufen nicht, wenn die Informationen unter dem Button "Angaben zum Verkäufer" oder unter dem so genannten "mich"-Button bereitgehalten werden. Das Gericht hat angenommen, dass der Einbau der Belehrungspflicht unter den Informationen zum Verkäufer offenbar den Zweck gehabt habe, die Widerrufsbelehrung möglichst unauffällig zu platzieren. Ein solches Handeln sei unlauter nach § 4 Nr. 11

UWG. Es empfiehlt sich daher, die Widerrufsbelehrung direkt bei dem Verkaufsartikel deutlich zu platzieren.

3.3 Zusätzliche Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Kunden unterrichten

- über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen,
- darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,
- darüber, wie er mit den gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen kann,
- über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und
- über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken

Wann sind diese zusätzlichen Pflichten zu erfüllen:

- klar und verständlich rechtzeitig vor Abgabe der Kundenbestellung

4. Informationen bis zur Erfüllung

4.1 Inhalt

Der Unternehmer hat dem Verbraucher nach Vertragsschluss die nachfolgenden Informationen auf einem dauerhaften Datenträger in **Textform** zugänglich zu machen (Dokumentationspflicht) und zwar bei Dienstleistungen und bei der Lieferung von Waren alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher

- die unter **3.1. aufgeführten Informationen**, insbesondere auch die Einzelheiten des Widerrufs- und Rückgaberechts
- die **Vertragsbestimmungen** einschließlich der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**
- Informationen über Kundendienst und die geltenden **Gewährleistungs- und Garantiebedingungen**
- bei Dauerschuldverhältnissen, die für länger als ein Jahr oder auf unbestimmte Zeit geschlossen sind, die **Kündigungsbedingungen** einschließlich etwaiger Vertragsstrafen.

4.2 Umsetzung

Der Verbraucher muss vom Verkäufer in folgender Form über die genannten Informationen belehrt werden:

- spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher
- in Textform auf einem dauerhaften Datenträger (als Ausdruck oder Download).
Dauerhaft bedeutet, dass der Verbraucher jederzeit die Möglichkeit haben muss, sich die Informationen bei Bedarf noch einmal zu vergegenwärtigen, z. B. durch E-Mail, Brief oder Abdruck der Informationen auf dem Lieferschein.
Bei **Onlinegeschäften** über die Homepage empfiehlt es sich, die Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrung nochmals in die Bestell- oder Auftragsbestätigung (auch per E-Mail) aufzunehmen, da dies den Anforderungen an eine Belehrung in Textform entspricht. Ein alleiniger Hinweis auf der Ho-

mepage mit der Aufforderung zum Herunterladen der die betroffenen Informationen enthaltene Datei ist nicht zu empfehlen, da der Unternehmer im Streitfall die Beweislast für die Speicherung der Datei durch den Kunden trägt. Die neuere Rechtsprechung sieht darin keine ausreichende Belehrung in Textform.

Erfolgt auch unmittelbar nach Vertragschluss keine Belehrung über das Widerruf- oder Rückgaberecht in Textform, so beträgt die Frist bei sonst ordnungsgemäßem Inhalt einen Monat (statt 14 Tage). In diesem Fall muss die Frist in der Widerrufs- oder Rückgabebelehrung entsprechend auf einen Monat abgeändert werden.

Tipp:

Es empfiehlt sich, die unter 4.1 genannten Punkte hervorzuheben, z.B. durch einen Hinweis, "Bitte achten Sie besonders auf folgende Informationen", und durch drucktechnisches Betonen der entsprechenden Textteile, z.B. über Schriftgröße, Fettdruck, Farbgestaltung, Rahmen etc. Bei einigen Punkten (vgl. Artikel 246 § 2 Absatz 3 EGBGB) ist diese Hervorhebung und Darstellung in deutlich gestalteter Form sogar gesetzlich vorgeschrieben, wenn die Informationspflichten innerhalb der Vertragsbestimmungen (einschließlich AGBs) enthalten sind.

Für den Fall, dass der Unternehmer seinen Informationspflichten nicht ordnungsgemäß nachkommt, hat dies zum Einen eine Verlängerung der Widerrufsfrist (siehe unten) zur Folge. Zum Anderen kann der Unternehmer von dazu berechtigten Organisationen nach dem Unterlassungsklagengesetz in Anspruch genommen werden (z. B. kostenpflichtige Abmahnung).

5. Recht zum Widerruf bzw. zur Rückgabe

Der Verbraucher hat in fast allen Waren und Dienstleistungen ein Widerrufsrecht -oder falls stattdessen vereinbart - ein Rückgaberecht. Ausgeschlossen ist dieses Recht bei Fernabsatzverträgen nur, wenn eine der abschließend im Gesetz genannten Voraussetzungen vorliegt (§ 312d Abs.4 BGB)

- Lieferung von Waren, die nach **Kundenspezifikation angefertigt** werden oder eindeutig auf die **persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten** sind oder
- die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder **schnell verderben** können oder deren Verfalldatum überschritten würde,
- Lieferung von **Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software**, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher **entsiegelt** worden sind,
- Lieferung von **Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten**, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat,
- Erbringung von **Wett- und Lotterie-Dienstleistungen**, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat,
- Fernabsatzverträge die in der **Form von Versteigerungen** (§ 156) geschlossen werden (Nach der Rspr. sind eBay-Geschäfte keine Versteigerungen, weshalb die Fernabsatzvorschriften vollumfänglich anzuwenden sind),
- Fernabsatzverträge die die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Finanzdienstleistungen zum Gegenstand haben, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, Anteilsscheinen, die von einer Kapitalanlagegesellschaft oder einer ausländischen Investmentgesellschaft ausgegeben werden, und anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten, oder

- Erbringung telekommunikationsgestützter Dienste, die auf Veranlassung des Verbrauchers unmittelbar per Telefon oder Telefax in einem Mal erbracht werden, sofern es sich nicht um Finanzdienstleistungen handelt

Achtung: Bei diesen Vertragsgegenständen ist lediglich der Widerruf bzw. die Rückgabe der Ware durch den Verbraucher ausgeschlossen, die genannten Informationspflichten bleiben jedoch bestehen.

5.1 Dauer der Widerrufs- und Rückgabefrist

Die Frist zum Widerruf oder zur Rückgabe für den Verbraucher beträgt mindestens vierzehn Tage, in denen er die Bestellung ohne jede Angabe von Gründen widerrufen kann.

Je nach dem, wann (vor oder nach Vertragschluss) und wie (in Textform) der Kunde belehrt wird, ist bezüglich der Frist wie folgt zu differenzieren:

14-tägige Frist:

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage wenn dem Verbraucher spätestens bei Vertragsschluss eine dem amtlichen Muster entsprechende Widerrufsbelehrung in Textform mitgeteilt wird.

Sofern der Unternehmer den Verbraucher vor Vertragschluss in ausreichender Form (z.B. durch Verwendung des amtlichen Musters) über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts informiert hat (hierbei ist keine Textform erforderlich, d.h. es genügt die Darstellung auf der Internetseite), genügt es für die Vereinbarung eines 14-tägigen Widerrufsrechts, wenn **unverzüglich** nach Vertragsschluss die Erklärung in Textform erfolgt. Auch hierbei empfiehlt sich grundsätzlich die Verwendung des amtlichen Musters.

Damit kommt der Gesetzgeber der Forderung nach einer Gleichstellung von klassischen Onlinehändlern und Händlern auf Internetaktionsplattformen nach.

Was bedeutet „unverzüglich“?

Der Gesetzgeber hat diesen Begriff nicht direkt im Gesetz geregelt. Er kann also durch die Gerichte ausgelegt werden. Allerdings steht in der Gesetzesbegründung – die für Gerichte nicht bindend ist – der Hinweis, dass der Gesetzgeber hier eine Frist von einem Tag vorsieht. An anderer Stelle im Gesetz (§ 121 BGB) wird unverzüglich als „ohne schuldhaftes Zögern“ definiert.

Tipp:

Insbesondere Händler auf Internetauktionsplattformen, die vor Vertragschluss nach wie vor nicht in Textform belehren können, sollten möglichst direkt nach Beendigung der Auktion, spätestens innerhalb eines Tages, eine Email mit der ordnungsgemäßen Widerrufs- oder Rückgabebelehrung an den Vertragspartner schicken. So kann man nun auch bei Onlineauktionen (eBay etc.) eine 14-tägige Frist erreichen (bislang war dies nach herrschender Meinung nicht möglich).

Einmonatige Frist:

Wird die Widerrufs- oder Rückgabebelehrung nach den oben genannten Zeitpunkten mitgeteilt, beträgt die Frist einen Monat.

Grundsätzlich beginnt die Widerrufs- oder Rückgabefrist, wenn dem Verbraucher eine den Anforderungen des amtlichen Musters entsprechende Belehrung in Textform mitgeteilt worden ist. Besonderheiten gelten bei schriftlich abzuschließenden Verträgen. Bei der Lieferung von Waren beginnt diese Frist jedoch nicht vor Erhalt der Ware, bei Dienstleistungsverträgen nicht vor Vertragschluss. Nach erfolgter ordnungsgemäßer Belehrung erlischt das Widerrufsrecht spätestens nach sechs Monaten.

Erfolgt jedoch überhaupt keine ordnungsgemäße Belehrung, so erlischt das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht des Verbrauchers auch nicht.

Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, bzw. beim Rückgaberecht die Absendung der Ware.

5.2 Rechtsfolgen

Innerhalb der Frist befindet sich der Vertrag in einem Schwebezustand. Bei Widerruf oder Rückgabe durch den Verbraucher, ist er an seine Erklärung (bspw. Bestellung) nicht mehr gebunden und der Vertrag somit nicht mehr wirksam. Dabei muss der **Widerruf** schriftlich, auf einem dauerhaften Datenträger (Brief, Telefax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Ware erfolgen.

Die Warenrückgabe bei einem **Rückgaberecht** erfolgt durch Rücksendung der Ware oder bei nicht paketversandfähiger Ware durch Ausübung des Rücknahmeverlangens.

Rückabwicklung:

Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Unternehmer die Kosten für die Rücksendung.

Beim Widerrufsrecht kann der Unternehmer **im Vertrag bzw. den AGB regeln**, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung (Portokosten) selbst zu tragen hat (diese Vereinbarung ist bei Einräumung eines Rückgaberechts nicht möglich)

- wenn der **Wert der zurückzusendenden Sache nicht höher als 40,- Euro** ist oder
- wenn der Verbraucher die Gegenleistung (Bezahlung) oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat

Handelt es sich aber um Ware, die nicht der Bestellung entspricht, so sind die Kosten trotzdem vom Unternehmer zu tragen.

Hinweis:

Es ist nach wie vor nicht eindeutig geklärt, ob der Unternehmer neben der **Belehrung** über die Kostentragungspflicht bei den Rücksendekosten diese auch **zuvor vertraglich** vereinbart haben muss. Dies war juristisch lange Zeit heftig umstritten. Die jüngsten Entscheidungen einiger Oberlandesgerichte fordern nun aber, dass die Übernahme der Rücksendekosten durch den Verbraucher in jedem Fall zunächst vertraglich (z.B. in den AGBs) vereinbart werden muss, bevor man sie in die Widerrufsbelehrung aufnimmt. Wir empfehlen daher, eine Vereinbarung über die Übernahme der Rücksendekosten in den Vertrag/AGBs mit aufzunehmen. Erst dann darf eine entsprechende Anpassung der Widerrufsbelehrung erfolgen.

Bitte beachten Sie: Mit einem Urteil vom 15.04.2010 (C-511/08) hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) klargestellt, dass einem Verbraucher, der einen Vertragsabschluss im Fernabsatz widerruft, nicht die **Kosten der Zusendung (Hinsendekosten)** der Ware auferlegt werden dürfen. Damit sind sämtliche Vertragsklauseln von Fernabsatz-Händlern angreifbar, die den Einbehalt von Hinsendekosten im Widerrufsfall vorsehen. Eine entsprechende Überprüfung der Vertragswerke durch die Unternehmen ist deshalb dringend angezeigt, um Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

Rechtsfolgen bei Beschädigung der Ware durch den Verbraucher:

Ungeachtet des Schwebezustandes steht dem Unternehmer ein Anspruch auf Schadenersatz zu. Für eine Benutzung der Sache muss der Verbraucher Ersatz leisten. Dies gilt aber nicht für die lediglich bestimmungsgemäße, probeweise Ingebrauchnahme der Ware.

Früher konnte auch für die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme Wertersatz verlangt werden, wenn dadurch eine Verschlechterung der Sache eingetreten ist. Nach einer Entscheidung des EuGH ist die deutsche Wertersatzregelung mit der Fernabsatzrichtlinie unvereinbar, wonach der Unternehmer vom Verbraucher für die Nutzung der im Fernabsatz gekauften Ware bei fristgerechtem Widerruf generell Wertersatz verlangen kann. Wertersatz soll aber dann zulässig sein, wenn der Verbraucher die Ware auf eine mit den Grundsätzen des bürgerlichen Rechts – wie denen von Treu und Glauben oder der ungerichtfertigten Bereicherung – unvereinbare Art und Weise genutzt hat (z.B. Der Verbraucher bestellt einen Satz Winterreifen, fährt damit in den Urlaub und macht nach der Rückkehr von seinem Widerrufsrecht gebrauch). Eine entsprechende Anpassung der deutschen Vorschriften ist geplant.

6. Verbundene Verträge

Nimmt der Verbraucher zur Finanzierung der Bestellung bei dem Unternehmer (oder bei einem mit diesem kooperierenden Dritten) einen Kredit auf, so gelten auch hier Besonderheiten.

7. Umgehungsverbot

Eine Abweichung von den oben ausgeführten Regelungen zum Nachteil des Verbrauchers ist nicht möglich, d. h. eine diesbezügliche Vereinbarung oder AGB-Klausel wäre unwirksam.

Abdruck mit freundlicher Genehmigung der IHK Region Stuttgart

Stand: August 2010

Ansprechpartner bei der IHK

Ass. Sven Kranixfeld

- Recht und Fair Play -

Industrie- und Handelskammer für Niederbayern in Passau

Nibelungenstraße 15, 94032 Passau

Telefon: 0851 507-213 kranixfeld@passau.ihk.de

Telefax: 0851 507-284 www.passau.ihk.de

Hinweis:

Dieses Merkblatt soll nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden, es sei denn, der IHK wird vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung nachgewiesen.