

Verbraucherrecht

Einführung in die Thematik

Bereits am 14. Juni 2013 hat der Bundestag das Gesetz zur Umsetzung der europäischen Verbraucherrechterichtlinie beschlossen. Das Gesetz ist zum 13. Juni 2014 in Kraft getreten und ist auf Verträge anzuwenden, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

Mit der Gesetzesnovelle hatte der Gesetzgeber die Vorgaben der EU in nationales Recht umgesetzt, die die Behandlung von Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmen europaweit vereinheitlichen sollen, wobei im Unterschied zu früheren Richtlinien nunmehr eine Vollharmonisierung angestrebt wurde. Das bedeutet, dass grundsätzlich in allen Mitgliedstaaten das gleiche Schutzniveau gelten soll und nicht mehr nur ein Mindeststandard (so genannte Mindestharmonisierung) verwirklicht ist.

Insbesondere war die Neuordnung des Verbraucherrechts in 2014 mit Änderungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) betreffend Widerruf und Informationspflichten verbunden.

Allgemeine Pflichten

Unabhängig von der Art des Vertrages treffen den Unternehmer beim Vertragsschluss mit einem Verbraucher diverse allgemeine Pflichten. So hat der Unternehmer, wenn er zwecks Vertragsschluss telefonisch Kontakt mit einem Verbraucher aufnimmt, zu Beginn des Gesprächs seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Anrufs bekanntzugeben, gegebenenfalls auch die Identität des Auftraggebers.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit einräumen. Nur dann darf er auch Zahlungsmittel anbieten, bei deren Benutzung Kosten für den Verbraucher entstehen. Diese Kosten dürfen jedoch die dem Unternehmer tatsächlich entstehenden Kosten nicht überschreiten.

Nicht erlaubt sind zusätzliche Kosten für telefonische Rückfragen zu bereits geschlossenen Verträgen. Wenn ein Verbraucher aus diesem Grund einen Unternehmer anruft, darf der Unternehmer lediglich das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes auferlegen. Insbesondere 0900er-Nummern sind deshalb für die Betreuung von „Bestandskunden“ nicht zulässig, da dabei ein Teil der Anrufgebühren an den Unternehmer weitergegeben wird. Hintergrund ist, dass der Gesetzgeber den Verbraucher, der seine Vertragsrechte ausübt, vor Mehrkosten schützen will. Hingegen sind Anrufe des Verbrauchers beim Unternehmer mit dem Zweck, einen Vertrag abzuschließen, nicht erfasst. Bereits seit dem 1. Juni 2013 gilt ferner für sämtliche Anrufe, dass Warteschleifen bei Sonderrufnummern für den Verbraucher kostenfrei sein müssen.

Im Falle eines Verbrauchervertrags müssen Nebenleistungen ausdrücklich vereinbart werden. Daher ist eine sogenannte „Opt-out“-Konstruktion, bei der der Verbraucher eine automatisch ausgewählte

Nebenleistung bewusst abwählen muss, unzulässig.

Im Falle eines Fernabsatzvertrags oder im Falle eines Vertragschlusses außerhalb von Geschäftsräumen muss der Unternehmer dem Verbraucher nach Abschluss des Vertrags eine Abschrift des Vertragsdokumentes oder eine Vertragsbestätigung mit Angabe des Vertragsinhalts zukommen lassen. Ein Verweis auf eine Internetseite oder ähnliches ist nicht zulässig. Hat der Verbraucher zugestimmt, so kann der Unternehmer für diese Bestätigung statt Papier einen anderen „dauerhaften Datenträger“ benutzen (Bsp.: E-Mail oder ein körperlicher Datenträger wie eine CD oder ein USB-Stick). Bei Verträgen über digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, ist in der Vertragsbestätigung gegebenenfalls festzuhalten, dass der Verbraucher der Vertragsausführung vor Ablauf der Widerrufsfrist zugestimmt und bestätigt hat, dass er vom daraus folgenden Verlust des Widerrufsrechts Kenntnis genommen hat.

Informationspflichten

Die Gesetzesnovelle brachte nicht nur neue Informationspflichten bei besonderen Vertriebsformen mit sich, sondern auch grundsätzliche Pflichten für jegliche Verbraucherverträge. Lediglich Verträge über Geschäfte des täglichen Lebens, die bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden, sind von diesen Informationspflichten befreit. Der Unternehmer muss den Verbraucher auch bei Verträgen im stationären Handel zum Beispiel über die Preiszusammensetzung und etwaige Liefer- oder Versandkosten, über eventuell bestehende Kündigungsfristen, über Mängelhaftungsrechte und über ein mögliches Widerrufsrecht informieren.

Im Hinblick auf Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge führt die Gesetzesänderung zu einer Erweiterung der Informationspflichten des Unternehmers. Generell müssen dem Verbraucher alle Informationen in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung gestellt werden. Wenn Verträge außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, muss dies in Papierform geschehen, es sei denn, der Verbraucher hat eingewilligt, dass eine Übermittlung im Wege anderer Datenübertragungsmöglichkeiten gestattet ist.

In den Anlagen 1 und 2 zum Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) bietet der Gesetzgeber zwei Muster für eine Widerrufsbelehrung und ein Widerrufsformular an. Unternehmer sollten sich an diesen Mustern orientieren und die zusätzlichen Gestaltungshinweise beachten, mit denen sich die Texte an den konkreten Typ des Geschäfts anpassen lassen. Denn bei Benutzung eines einschlägigen und ordnungsgemäß ausgefüllten Musters erfüllt der Unternehmer jedenfalls seine Verpflichtung zur Information über das Widerrufsrecht des Verbrauchers.

Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Die Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr wurden durch die Gesetzesnovelle inhaltlich nicht tangiert. Nach wie vor ist der Unternehmer verpflichtet, technische Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern bereitzustellen, seinen Informationspflichten nachzukommen, die Bestellung unverzüglich zu bestätigen und den Abruf und die Speicherung der Vertragsbestimmungen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ermöglichen. Auch treffen ihn zusätzliche Informationspflichten nach Artikel 246c EGBGB. Bei Verbraucherverträgen muss der Unternehmer darüber hinaus spätestens zu Beginn des Bestellvorgangs über etwaige Lieferbeschränkungen und üblicherweise akzeptierte Zahlungsmittel informieren sowie den Verbraucher die Zahlungsverpflichtung ausdrücklich bestätigen lassen („Button-Lösung“).

Verbrauchsgüterkauf

Bereits vor der Gesetzesnovelle 2014 existierten für den Verbrauchsgüterkauf diverse Sondervorschriften, die beispielsweise den Gefahrübergang beim Versandkauf oder eine Beweislastumkehr betreffend die Mangelhaftigkeit der Kaufsache betreffen (vgl. §§ 474 ff. BGB). Ein Verbrauchsgüterkauf ist ein Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher über den Kauf einer beweglichen Sache, sofern der Verbraucher als Käufer und der Unternehmer als Verkäufer agiert.

Im Regelfall kann jede Vertragspartei eine sofortige Leistung verlangen, wenn für die Erfüllung des Vertrages kein Zeitpunkt bestimmt und dieser auch nicht aus den Umständen zu entnehmen ist. Mit der Gesetzesnovelle kann im Falle eines Verbrauchsgüterkaufs jedoch nur eine unverzügliche Leistung gefordert werden. Diese unverzügliche Leistung unterscheidet sich von der sofortigen Leistung dadurch, dass sie nur ohne schuldhaftes Zögern erfolgen muss. Maßstab dafür ist die subjektive Zumutbarkeit des Leistungszeitpunktes.

Falls eine Vertragspartei ihre Pflicht ohne Verschulden erst verzögert erfüllen kann, entstehen ihr daraus keine Nachteile. Für die Übergabe der Kaufsache durch den Unternehmer wird diesem jedoch eine Höchstfrist von 30 Tagen gesetzt. Den Vertragsparteien ist es in jedem Fall unbenommen, die Leistung auch sofort nach Vertragsschluss zu bewirken. Eine weitere Ausnahme von der üblichen Regelung trifft § 474 Absatz 4 BGB. Dieser besagt, dass die Gefahr eines Verlustes, einer Zerstörung oder einer Verschlechterung der Ware erst bei Erhalt der Ware auf den Käufer übergeht, sofern es sich um einen Verbrauchsgüterkauf handelt. Der Käufer trägt dann allerdings auch das Transportrisiko, wenn er die Liefermodalitäten vollständig selbst bestimmt und den Versand der Ware organisiert.

Widerrufsrecht

Mit der Gesetzesnovelle 2014 hat der Gesetzgeber in § 312g BGB zwei getrennte Vorschriften zum Widerrufsrecht zusammengefasst, nämlich die zu Haustürgeschäften und jene zu Fernabsatzverträgen. Nach dieser Vorschrift hat der Verbraucher bei allen Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht. Hingegen haben Verbraucher bei Verträgen im stationären Handel kein Widerrufsrecht, im Übrigen auch nicht im Falle von Verträgen, die vom Widerrufsrecht ausgenommen sind.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts bei Verträgen reicht es nicht aus, die Ware einfach nur zurückzusenden. Vielmehr muss der Verbraucher eindeutig erklären, dass er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht. Allerdings muss keine bestimmte Form eingehalten werden. Theoretisch reicht daher auch eine mündliche Erklärung aus.

Die Widerrufsfrist von 14 Tagen beginnt mit dem Vertragsschluss, jedoch nicht vor Erfüllung der einschlägigen Informationspflichten und bei Kaufverträgen über bewegliche Sachen nicht vor Erhalt der Ware. Letzteres gilt auch im Fall eines Verbrauchsgüterkaufs, bei dem mit dem Kauf von Waren auch die Erbringung einer begleitenden Dienstleistung durch den Unternehmer verbunden sein kann. Wenn die Bestellung in mehreren Teilsendungen geliefert wird, beginnt die Frist erst mit dem Erhalt der letzten Sendung. Bei regelmäßiger Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum ist der Erhalt der ersten Ware entscheidend.

Wenn der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht informiert worden ist, verlängert sich die Widerrufsfrist auf 12 Monate und 14 Tage.

Ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht kann vor Ablauf der Widerrufsfrist erlöschen, so im Falle eines Vertrags über eine Dienstleistung beispielsweise dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat. Voraussetzung für das Erlöschen ist jedoch immer die ausdrückliche Zustimmung und Bestätigung der Kenntnisnahme des Verbrauchers, dass er bei vollständiger Vertragserfüllung sein Widerrufsrecht verliert.

Seit dem 13. Juni 2014 ist ausdrücklich geregelt, dass im Falle eines Widerrufs die empfangenen Leistungen von beiden Vertragspartnern innerhalb von 14 Tagen zurückzugewähren sind. Der Unternehmer darf aber bei Kaufverträgen so lange mit der Rückzahlung warten, bis er die Ware oder zumindest einen Absendenachweis erhalten hat. Die Pflicht zur Erstattung des Kaufpreises umfasst auch die Standard-Lieferkosten, nicht jedoch vom Verbraucher gewünschte Aufpreise wie zum Beispiel für eine Expresslieferung. Die Erstattung gezahlter Beträge hat dabei über dasselbe Zahlungsmittel zu erfolgen, über das der Verbraucher auch den vereinbarten Betrag gezahlt hat. Bei vertraglicher Vereinbarung einer kostenfreien Rückerstattung über ein anderes Zahlungsmittel darf davon abgewichen werden.

Der Verbraucher darf die Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware nur in einem angemessenen Umfang prüfen und muss die Ware entsprechend pfleglich behandeln. Kommt es darüber hinaus zu einer Verschlechterung und wurde der Verbraucher über diese Begrenzung des Gebrauchs der Ware informiert, hat er Wertersatz zu leisten. Im Falle von digitalen Medien, die nicht auf einem Datenträger geliefert werden, ist kein Wertersatz zu leisten, sofern der Widerruf überhaupt zulässig ist.

Der Verbraucher muss unabhängig vom Wert der Ware die vollständigen Versandkosten für die Rücksendung tragen, sofern der Unternehmer dem Verbraucher kein kostenloses Rücksenderecht eingeräumt hat.

Rücktrittsrecht

Im Zuge der Neufassung des Verbraucherrechts wurden auch die Regeln zum Rücktritt nach § 323 BGB angepasst, die im Übrigen nicht nur für das Verbrauchergeschäft, sondern auch für Verträge zwischen Unternehmern relevant sind.

Zum einen wurde das sogenannte „relative Fixgeschäft“ neu geregelt. Für die Frage, ob ein sofortiger Rücktritt möglich ist, kommt es auf das Merkmal der Wesentlichkeit der termin- oder fristgerechten Leistung an. Wesentlich ist diese immer dann, wenn entweder der Gläubiger dem Schuldner dies vor Vertragsschluss mitgeteilt hat oder sich dies aus anderen den Vertragsschluss begleitenden Umständen ergibt, wobei eine objektive Auslegung der Vertragsbestimmungen maßgeblich ist. Unternehmer sollten zur Vermeidung von Unsicherheiten entsprechende Bestimmungen ausdrücklich schriftlich vertraglich regeln.

Die Möglichkeit des sofortigen Rücktritts, wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen eine solche Maßnahme rechtfertigen, ist auf den Fall beschränkt, dass der Schuldner die Leistung nicht vertragsgemäß erbracht hat. Bei einer nicht erbrachten, aber fälligen Leistung muss dem Schuldner in jedem Fall erst eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt werden, bevor der Gläubiger vom Vertrag zurücktreten kann.

Garantie

Die Gesetzesnovelle brachte auch eine Änderung der Regelungen zu einer Garantie mit sich. § 443 BGB normiert einen abschließenden Katalog von Leistungen des Garantiegebers im Garantiefall: Kaufpreiserstattung, Austausch, Nachbesserung und die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen. Die Parteien können aber andere oder weitergehende Zusicherungen für den Garantiefall vereinbaren.

Stand: August 2016

Hinweis:

Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der IHK Trier 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. Eine anwaltliche Beratung im Einzelfall kann dadurch nicht ersetzt werden. Obwohl dieses Merkblatt mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.

Herausgegeben von der Industrie- und Handelskammer Trier.

Geschäftsfeld Recht und Beitrag**Geschäftsbereich Zentrale Dienste und Recht**

Verena Vanck

06 51/97 77-4 01

<mailto:vanck@trier.ihk.de>