

Verbraucherrechte

Onlineshopping, am Telefon geschlossene Verträge,
Vertreterbesuche, Kaffeefahrten und Co.



Bundesministerium
der Justiz



Bundesministerium
der Justiz

Verbraucherrechte

*Onlineshopping, am Telefon geschlossene Verträge,
Vertreterbesuche, Kaffeefahrten und Co.*

Vorwort



Liebe Bürgerinnen und Bürger,

viele von uns kennen das: Wir haben im Internet ein Produkt gesehen, sind von Bildern und Beschreibung begeistert, klicken auf „kaufen“ – und wenn wir es dann zuhause ausgepackt haben: die große Enttäuschung, denn es hat wenig mit dem zu tun, was wir erwartet hatten. Zu klein oder zu groß, kaum funktionstüchtig, und die Farbe stimmt auch nicht. Wir fühlen uns über den Tisch gezogen.

Wenn uns falsche Beschreibungen und irreführende Bilder zum Kauf verleitet haben, müssen wir das nicht hinnehmen. Wir haben Rechte, die uns als Verbraucherinnen und Verbraucher in solchen Situationen schützen, in Situationen, in denen wir Verträge nur geschlossen haben, weil man uns Informationen vorenthalten, uns getäuscht oder auch bedrängt hat. Diese Rechte gelten nicht nur für Geschäfte im Internet; sie gelten zum Beispiel auch,

wenn jemand auf einmal vor unserer Tür steht, uns anruft oder auf der Straße anspricht und uns ein Angebot macht, das wir glauben, nicht ablehnen zu können. So überrumpelt, mag es sein, dass wir über ein Abo oder ein Handy einen Vertrag schließen, den wir später bereuen.

Die folgende Zusammenstellung gibt einen ersten Überblick darüber, was wir als Verbraucherinnen und Verbraucher in diesen und in vergleichbaren Fällen tun können, worauf wir Anspruch haben und an wen wir uns wenden können.

Nur wer seine Rechte kennt, kann sie auch durchsetzen!

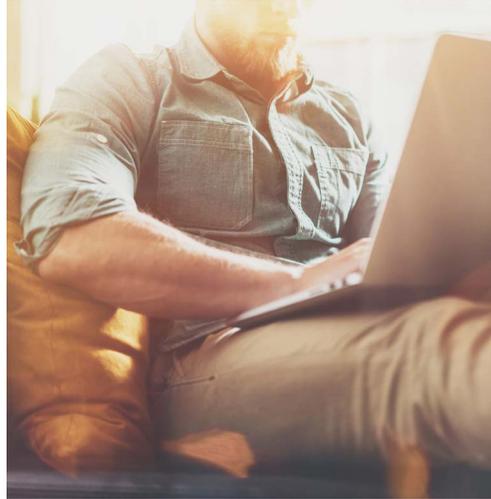


Dr. Marco Buschmann, MdB
Bundesminister der Justiz

Inhalt

Vorwort	4
Einführung	9
1. Was ist ein Verbrauchervertrag?	10
2. Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen außerhalb von Geschäftsräumen?	12
Warum werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besonders geschützt?	
Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag?	
Informationspflichten – Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor Vertragsschluss über zahlreiche wichtige Punkte informiert werden.	
Widerrufsrecht – wenn Verbraucherinnen oder Verbraucher sich im Nachhinein von dem Vertrag wieder lösen möchten.	
3. Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen im Fernabsatz (z. B. Online- oder Katalogbestellungen)?	15
Warum werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei Fernabsatzverträgen besonders geschützt?	
Was ist ein Fernabsatzvertrag?	
Informationspflichten – Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor Vertragsschluss über zahlreiche wichtige Punkte informiert werden.	
Widerrufsrecht – wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher sich im Nachhinein von dem Vertrag wieder lösen möchte.	
4. Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen	18

5. <i>Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen</i>	21
Was muss die Verbraucherin oder der Verbraucher tun, um den Vertrag zu widerrufen?	
Welche Folgen hat der Widerruf des Vertrags?	
Wer trägt die Kosten für die Rücksendung der Waren?	
Kann der Widerruf für die Verbraucherin oder den Verbraucher mit weiteren Kosten verbunden sein?	
Gibt es Ausnahmen vom Widerrufsrecht?	
6. <i>Besonderer Schutz beim Kauf im Onlineshop</i>	28
7. <i>Besondere Informationspflichten beim Vertragsschluss auf Online-Marktplätzen</i>	31
8. <i>Besonderheiten beim Download und beim Streaming</i>	33
9. <i>Informationspflichten im stationären Handel</i>	35
10. <i>Darf ein gesondertes Entgelt für Zusatzleistungen wie z. B. für eine Sitzplatzreservierung im Flugzeug verlangt werden?</i>	37
11. <i>Darf für die Zahlung mit Kreditkarte ein gesondertes Entgelt verlangt werden?</i>	39
12. <i>Ärgernis: Teure Servicehotlines</i>	41
13. <i>Wie kann ich als Verbraucherin oder Verbraucher meine Rechte durchsetzen? Wo bekomme ich Hilfe?</i>	43
Schlichtung – eine gute Alternative zum Rechtsweg	
Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es?	
Universalschlichtungsstelle des Bundes	
Verbraucherschlichtung in der EU: Online	
Informationspflichten für die Unternehmerin und den Unternehmer	
Hilfreiche Links	
<i>Impressum</i>	54



Einführung



Diese Broschüre soll Ihnen einen ersten Überblick über wichtige verbraucherschützende Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs geben. Dies betrifft zum einen die Regelungen für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge. Zum anderen werden Ihnen die Bestimmungen zu im Fernabsatz geschlossenen Verträgen vorgestellt. Darüber hinaus werden die Regelungen bzw. Grenzen für die Vereinbarung von Entgelten dargestellt, die unabhängig von der Vertriebsform für alle Verbraucherverträge gelten.

Dieser Ratgeber versteht sich dabei als ein erster Überblick zur Rechtslage. Er kann jedoch eine einzelfallbezogene Rechtsberatung nicht ersetzen. Ferner sind eine Reihe weiterer Verbraucherrechte nicht von der Darstellung umfasst: So sind die Gewährleistungsrechte der Verbraucherinnen und Verbraucher im Falle eines Sachmangels nicht Gegenstand dieser Zusammenstellung. Des Weiteren werden auch Verträge über Finanzdienstleistungen nicht vertieft behandelt. An den entsprechenden Stellen wird lediglich darauf hingewiesen, dass insoweit Sonderregelungen gelten. Unter Finanzdienstleistungen versteht man Verträge über Bankdienstleistungen sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlung.

1. Was ist ein Verbraucher- vertrag?





Ein **Verbrauchervertrag** ist ein Vertrag zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einer Unternehmerin oder einem Unternehmer.

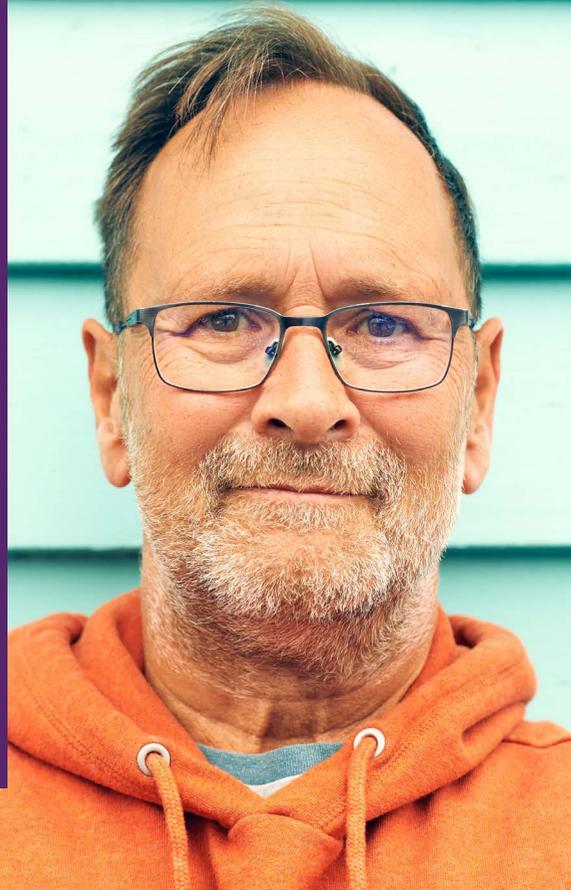
Verbraucherin oder Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugeordnet werden können (§ 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs – BGB¹). Erfasst sind also in erster Linie Verträge, die zu privaten Zwecken geschlossen werden. Aber auch eine Arbeitnehmerin, die beispielsweise Arbeitskleidung oder einen Pkw für die Fahrt zur Arbeit kauft, handelt als Verbraucherin. Der Vertrag steht zwar im Zusammenhang mit einer beruflichen, nicht aber mit einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit. Bei einem Vertrag, der sowohl zu gewerblichen als auch zu nicht gewerblichen Zwecken

geschlossen wird, kommt es auf den überwiegenden Zweck an. Ein solcher Fall liegt beispielsweise vor, wenn ein Kleinunternehmer einen Pkw kauft, den er sowohl als Familienauto als auch als Lieferwagen nutzt. Überwiegt der private Zweck der Nutzung, handelt der Käufer als Verbraucher.

Unternehmerin oder Unternehmer ist demgegenüber jede Person, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 Absatz 1 BGB).

1 Das Bundesministerium der Justiz stellt in einem gemeinsamen Projekt mit der juris GmbH für interessierte Bürgerinnen und Bürger nahezu das gesamte aktuelle Bundesrecht kostenlos im Internet bereit. Unter www.gesetze-im-internet.de können Sie die in der Broschüre zitierten Gesetzesvorschriften nachlesen.

2. Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen außerhalb von Geschäftsräumen?



Warum werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besonders geschützt?

Wenn Verbraucherinnen oder Verbraucher Verträge *außerhalb eines Ladengeschäfts* abschließen, also beispielsweise an der Haustür oder am Arbeitsplatz, so sind sie in besonderem

Maße der Gefahr ausgesetzt, überumpelt zu werden und sich zu einem Vertragsabschluss bewegen zu lassen, den sie später bereuen. Denn ein Ladengeschäft wird in der Regel ganz bewusst gerade zu dem Zweck aufgesucht, um dort Waren oder Dienstleistungen zu erwerben. In anderen Situationen rechnet man hingegen nicht damit, dass einem ein kostenpflichtiges



Beispiel:

Beispiel: Bei Frau Schneider klingelt ein Vertreter eines überregional tätigen Energieversorgungsunternehmens an der Haustür und schlägt ihr den Wechsel zu einem speziellen „Ökostrom-Tarif für junge Familien“ vor. Als umweltbewusste Person lässt Frau Schneider sich überzeugen und unterschreibt in ihrer Wohnung in Anwesenheit des Vertreters einen entsprechenden Vertrag. Am nächsten Tag erfährt sie von ihrer Nachbarin, dass der örtliche Energieversorger, bei dem sie bislang Kunde war, einen deutlich günstigeren Ökostrom-Tarif anbietet, und bereut den Vertragschluss.

Vertragsangebot unterbreitet wird, beispielsweise wenn man auf offener Straße oder in öffentlichen Verkehrsmitteln überraschend angesprochen wird. Außerdem ist es oft schwieriger, sich dem Angebot zu entziehen, z. B. bei einem Vertreterbesuch in der Wohnung oder auf einer Kaffeefahrt. Aus diesem Grund sieht das Gesetz in diesen Situationen besondere Schutzvorschriften vor.

Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag?

Hierunter fallen sämtliche Verträge zwischen einem Verbraucher oder einer Verbraucherin und einer Unternehmerin oder einem Unternehmer, die bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit außerhalb der Geschäfts- bzw. Verkaufsräume der Unternehmenseite geschlossen werden. Dasselbe gilt, wenn der Verbraucher oder die Verbraucherin unter diesen Umständen ein bindendes Angebot abgegeben hat. Typische Beispiele hierfür sind Verträge, die anlässlich eines Vertreterbesuchs an der Haustür bzw. in der Wohnung oder am Arbeitsplatz der Verbraucherin oder des Verbrauchers, auf einer Kaffeefahrt oder in öffentlichen Verkehrsmitteln geschlossen werden. Auf die sonstigen Umstände des Vertragsschlusses kommt es nicht an. Unerheblich ist es daher beispielsweise, ob ein Vertreterbesuch auf eine ausdrückliche vorherige Bestellung der Verbraucherin oder des Verbrauchers hin erfolgt ist.

Gleichfalls erfasst sind Verträge, die zwar in Geschäftsräumen oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, bei denen die Verbraucherin oder der Verbraucher jedoch unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume persönlich und individuell

angesprochen wurde. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Unternehmer eine Verbraucherin im Rahmen einer Werbeaktion auf der Straße vor dem Ladengeschäft unmittelbar anspricht und das Gespräch anschließend im Geschäftslokal fortgesetzt und dort ein Vertrag geschlossen wird. Schließlich sind auf Ausflügen bzw. Kaffeefahrten geschlossene Verträge auch dann erfasst, wenn der Ausflug in einem Ladenlokal endet und der Vertrag dort geschlossen wird.



Aber *Vorsicht!*

*Es gibt zahlreiche **Ausnahmen**, also Verträge, für die die verbraucher-schützenden Vorschriften für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge nicht gelten.*

Dies betrifft unter anderem Grundstückskaufverträge, Personenbeförderungsverträge sowie medizinische Behandlungsverträge. Näheres zu den erfassten Verträgen und den Ausnahmen finden Sie in § 312 BGB.

Informationspflichten – Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor Vertragsschluss über zahlreiche wichtige Punkte informiert werden.

Nur informierte Verbraucherinnen und Verbraucher können eine fundierte und wohlüberlegte Kaufentscheidung treffen. Der Unternehmer oder die Unternehmerin muss Ihnen daher **vor Vertragsschluss** bzw. vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung verschiedene im Gesetz näher aufgelistete Informationen zur Verfügung stellen. Siehe hierzu Kapitel 4 „Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen“.

Widerrufsrecht – wenn Verbraucherinnen oder Verbraucher sich im Nachhinein von dem Vertrag wieder lösen möchten.

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen steht Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher in der Regel ein zeitlich begrenztes Widerrufsrecht zu (§ 312g Absatz 1 BGB). Siehe hierzu Kapitel 5 „Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen“.

3. Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen im Fernabsatz (z. B. Online- oder Katalogbestellungen)?



Warum werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei Fernabsatzverträgen besonders geschützt?

Wenn Verbraucherinnen oder Verbraucher im Fernabsatz (also z. B. über das Internet, per Telefon oder über einen Versandhandelskatalog) eine Ware bestellen, so können sie diese anders als

in einem Ladengeschäft vor Vertragsschluss nicht unmittelbar anschauen, in die Hand nehmen und ggf. testen. Sie sind vielmehr auf die Angaben der Verkäuferin oder des Verkäufers und eventuell vorhandene Abbildungen angewiesen. Es besteht daher die Gefahr, dass Verbraucherinnen und Verbraucher falsche Vorstellungen von der bestellten

Ware haben. Aus diesem Grund sieht das Gesetz besondere Schutzvorschriften beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen im Fernabsatz vor.



Beispiel:

Aus Gründen der Zeitersparnis hat sich Herr Müller dafür entschieden, seine Kleidung über das Internet zu kaufen. Bei einem Online-Versandhändler für Herrenmode bestellt er mehrere Hemden. Als die Hemden geliefert werden, muss er jedoch feststellen, dass diese enger geschnitten sind als gedacht und ihm überhaupt nicht passen.

Was ist ein Fernabsatzvertrag?

Ein Fernabsatzvertrag ist ein Vertrag, bei dem die Vertragsparteien für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsabschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, also nicht gleichzeitig körperlich anwesend sind. Hierunter fallen beispielsweise telefonisch oder über das Internet geschlossene Verträge (z. B. Bestellungen in einem Onlineshop), schriftliche Bestellungen aus einem Versandhandelskatalog sowie auch mittels SMS oder im Mobile Commerce geschlossene Verträge (z. B. der Kauf von mobiler Anwendungssoftware – sogenannten Apps – für Smartphones oder Tablet-Computer). Ausgenommen sind allerdings Verträge, die nicht im Rahmen eines speziell für den Fernabsatz organisierten



Vertriebssystems geschlossen werden. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn ein Anbieter seine Waren an sich ausschließlich in einem Ladengeschäft vertreibt und nur ausnahmsweise eine telefonische Bestellung angenommen hat.



Aber **Vorsicht!**

*Es gibt zahlreiche **Ausnahmen**, also Verträge, für die die Verbraucherschützenden Vorschriften für Fernabsatzverträge nicht gelten. Dies betrifft unter anderem Grundstückskaufverträge, Personenbeförderungsverträge sowie medizinische Behandlungsverträge. Näheres zu den erfassten Verträgen und den Ausnahmen finden Sie in § 312 BGB.*

Informationspflichten – Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor Vertragsschluss über zahlreiche wichtige Punkte informiert werden.

Nur informierte Verbraucherinnen und Verbraucher können eine fundierte und wohlüberlegte Kaufentscheidung treffen. Bei einem Fernabsatzvertrag, bei dem Verbraucherinnen und

Verbraucher – anders als in einem Ladenlokal – die Ware nicht unmittelbar vor sich haben und oft auch keine direkten Ansprechpartner zur Verfügung stehen, sind sie in besonderem Maße auf umfassende vorvertragliche Informationen angewiesen. Die Unternehmenseite muss Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Vertragsschluss bzw. vor Abgabe ihrer Vertragserklärung daher verschiedene im Gesetz näher aufgelistete Informationen zur Verfügung stellen. Siehe hierzu Kapitel 4 „Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen“.

Widerrufsrecht – wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher sich im Nachhinein von dem Vertrag wieder lösen möchte.

Bei Fernabsatzverträgen steht Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher in der Regel ein zeitlich begrenztes Widerrufsrecht zu (§ 312g Absatz 1 BGB). Siehe hierzu Kapitel 5 „Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen“.

4. Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen



Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (siehe hierzu Kapitel 2) und bei Fernabsatzverträgen (siehe hierzu Kapitel 3) muss die Unternehmerseite Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher vor Vertragsschluss bzw. vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung verschiedene im Gesetz näher aufgelistete Informationen zur Verfügung stellen.

Diese betreffen unter anderem folgende Punkte:

- die **wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen**,
- die **Identität der Unternehmerin oder des Unternehmers** und die Kontaktdaten,
- den Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen einschließlich sämtlicher Steuern und Abgaben sowie eventueller **Zusatzkosten** (z. B. Fracht-, Liefer- oder Versandkosten),

- die *Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen* sowie ggf. die *Laufzeit des Vertrags* und die *Kündigungsbedingungen*,
- ein ggf. bestehendes *Widerrufsrecht* sowie insbesondere die *Widerrufsfrist* und die mit dem Widerruf verbundenen Rechtsfolgen.

Eine Auflistung der einzelnen Informationspflichten befindet sich in Artikel 246a des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB).



Für Verträge über Finanzdienstleistungen gelten besondere Bestimmungen
(s. Artikel 246b EGBGB).

Die Informationen müssen in *klarer und verständlicher Weise* erteilt werden.

Bei einem *außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag* müssen sie der Verbraucherin oder dem Verbraucher vor *Vertragsabschluss auf Papier zur Verfügung gestellt* werden. Wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher zustimmt, ist auch eine Zurverfügungstellung auf einem anderen dauerhaften Datenträger

(z. B. einer CD-ROM oder per E-Mail) möglich.

Bei einem *Fernabsatzvertrag* ist eine bestimmte Form nicht vorgeschrieben. Vielmehr verlangt das Gesetz, dass die Informationen den Verbraucherinnen und Verbrauchern „*in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise*“ zur Verfügung gestellt werden. Dies kann bei einer Bestellung im Internet z. B. dadurch geschehen, dass die Informationen auf der Website einsehbar sind. Bei einer telefonischen Bestellung ist auch eine mündliche Mitteilung möglich. Bei einer Bestellung über einen Versandhandelskatalog werden die Informationen in der Regel in dem Katalog abgedruckt sein.

Besondere Bestimmungen gelten für *Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr* (siehe hierzu auch Kapitel 6 „Besonderer Schutz beim Kauf im Onlineshop“). Dies sind in erster Linie Verträge, die im Internet, auch im Mobile Commerce, geschlossen werden. Hier müssen bestimmte *besonders wichtige Informationen, unmittelbar bevor die Bestellung abgegeben wird, klar und verständlich in hervorgehobener Weise* zur Verfügung gestellt werden. Sie dürfen also nicht „im Kleingedruckten“ versteckt werden und müssen ohne weitere Zwischenschritte –

wie etwa das Klicken auf einen Link – unmittelbar einsehbar sein. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass die Informationen während des Bestellvorgangs nicht übersehen werden.



Besonders wichtige Informationen in diesem Sinne sind zum Beispiel

der Gesamtpreis der Ware oder die Vertragslaufzeit.

Die erteilten Informationen werden Bestandteil des Vertrags, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Die Unternehmerin oder der Unternehmer ist also an die erteilten Informationen gebunden. Wurde die Verbraucherin oder der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstige Zusatzkosten wie zum Beispiel Bearbeitungsgebühren oder eine Verwaltungskostenpauschale informiert, so kann die Unternehmerseite diese Kosten nicht verlangen.

Nach Vertragsschluss muss Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher außerdem eine Bestätigung des Vertrags, in der auch der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, zur Verfügung gestellt werden.

Bei *Fernabsatzverträgen* muss diese Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (also beispielsweise auf Papier, einer CD-ROM oder per E-Mail) erfolgen. Dies hat innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware bzw. vor Erbringung der Dienstleistung, zu geschehen.

Bei *außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen* muss die Bestätigung alsbald und grundsätzlich in Papierform zur Verfügung gestellt werden. Wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher zustimmt, ist allerdings auch eine Zurverfügungstellung auf einem anderen dauerhaften Datenträger möglich. Alternativ kann die Unternehmerin oder der Unternehmer Ihnen hier auch eine Abschrift des von beiden Vertragsparteien unterzeichneten Vertragsdokuments zur Verfügung stellen.



In jedem Fall

sollten Sie dieses

Dokument gut aufbewahren, denn es dient Ihnen zum Nachweis des Vertragsschlusses und des Vertragsinhalts.

5. Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen



Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen steht Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher in der Regel ein zeitlich begrenztes Widerrufsrecht zu (§ 312g Absatz 1 BGB).

Die bloße Rücksendung der Ware ist daher – anders als früher – nicht mehr ausreichend.



Was muss die Verbraucherin oder der Verbraucher tun, um den Vertrag zu widerrufen?

Als Verbraucherin oder Verbraucher müssen Sie den Widerruf gegenüber der Unternehmerin oder dem Unternehmer erklären (§ 355 BGB). Dies ist formfrei möglich, kann also auch mündlich, per Telefon oder per E-Mail erfolgen. Da Sie als Verbraucherin oder Verbraucher einen wirksamen Widerruf im Streitfall beweisen müssen, wird jedoch dringend geraten, den Widerruf in Textform (also schriftlich, per Telefax oder per E-Mail) zu erklären. Die Widerrufserklärung muss keine Begründung enthalten, allerdings muss aus ihr der Entschluss zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Sie können für den Widerruf auch das gesetzliche Muster-Widerrufsformular verwenden. Dieses finden Sie abgedruckt im Bundesgesetzblatt Jahrgang 2013 Teil I Seite 3665 (das Bundesgesetzblatt ist auch im Internet einsehbar unter www.bgbl.de) oder auf der Homepage des Bundesministeriums der Justiz unter dem Link https://www.bmj.de/SharedDocs/Archiv/Downloads/VerbraucherVertragsRechte_Muster_Widerruf.html?nn=7625022. Die Verwendung dieses Formulars ist aber nicht vorgeschrieben.

Wie lange kann die Verbraucherin oder der Verbraucher den Vertrag widerrufen?

Der Widerruf ist nur innerhalb der Widerrufsfrist möglich. Diese beträgt 14 Tage. Ausreichend ist es, wenn Sie die Widerrufserklärung innerhalb der Frist absenden.

Für den Beginn der Widerrufsfrist sind je nach Vertragsgegenstand unterschiedliche Zeitpunkte maßgeblich:

- Bei einem **Kaufvertrag** beginnt die Widerrufsfrist, **wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher die Ware erhalten hat**. Wird die Ware in mehreren Teilsendungen geliefert, so kommt es für den Beginn der Widerrufsfrist hinsichtlich des kompletten Vertrags auf den Erhalt der letzten Teilsendung an. Kauft also beispielsweise ein Verbraucher bei einem Vertreterbesuch an der Haustür ein vierbändiges Lexikon, dessen Einzelbände separat per Post geliefert werden, so kann er den gesamten Kaufvertrag (hinsichtlich aller vier Bände) noch innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des letzten Einzelbandes widerrufen. Dasselbe gilt, wenn Waren, die die Verbraucherin oder der Verbraucher bei einer einheitlichen Bestellung bestellt hat,

getrennt geliefert werden. Bei einem Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg, also beispielsweise einem sog. Spar-Abonnement, ist hingegen der Erhalt der ersten Warenlieferung maßgeblich.

- Bei einem *Dienstleistungsvertrag* sowie bei einem Vertrag über die leitungsgebundene Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme beginnt die Widerrufsfrist bereits *mit Vertragsschluss*. Denn Vertragsgegenstand ist hier gerade keine Ware, die die Verbraucherin oder der Verbraucher erst nach Erhalt überprüfen kann.

Weitere Voraussetzung

für den Beginn der Widerrufsfrist ist stets, **dass die Verbraucherin oder der Verbraucher ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt worden ist.**



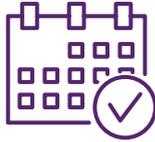
Bei einem *außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag* muss die Widerrufsbelehrung grundsätzlich auf Papier erfolgen. Nur wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher

zustimmt, ist auch eine Widerrufsbelehrung auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z. B. einer CD-ROM oder per E-Mail) möglich. Bei einem *Fernabsatzvertrag* ist für die Widerrufsbelehrung keine bestimmte Form vorgeschrieben. Vielmehr verlangt das Gesetz, dass die Belehrung der Verbraucherin oder dem Verbraucher „in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise“ zur Verfügung gestellt wird. Dies kann bei einer Bestellung im Internet z. B. dadurch geschehen, dass die Belehrung auf der Website einsehbar ist. Bei einer telefonischen Bestellung ist auch eine mündliche Belehrung möglich. Die Unternehmerin oder der Unternehmer trägt die Beweislast dafür, dass eine ordnungsgemäße Belehrung über das Widerrufsrecht erfolgt ist. Zu den weiteren Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist gelten bei Verträgen über Finanzdienstleistungen Sonderregelungen. Hier beginnt die Widerrufsfrist erst zu laufen, wenn der Verbraucherin oder dem Verbraucher u. a. auch die weiteren Informationen auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt worden sind. Allerdings kann das Widerrufsrecht trotz fehlender Widerrufsbelehrung erlöschen. Es erlischt spätestens nach zwölf Monaten und 14 Tagen. Dies gilt jedoch grundsätzlich nicht für Verträge über

Finanzdienstleistungen. Berechnet wird diese Frist ab dem Zeitpunkt, der auch für den Beginn der Widerrufsfrist maßgeblich ist, also je nach Vertragsgegenstand ab dem Abschluss des Vertrags oder ab dem Erhalt der Ware (siehe Seite 22 f.).

Welche Folgen hat der Widerruf des Vertrags?

Wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher den Vertrag fristgerecht widerrufen hat,
braucht der Vertrag nicht mehr erfüllt werden.



Bereits erbrachte Leistungen sind in diesem Fall unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen – bei Verträgen über Finanzdienstleistungen spätestens innerhalb von 30 Tagen –, zurückzugewähren. Die Verbraucherin oder der Verbraucher muss also bereits erhaltene Waren zurücksenden und die Unternehmerin oder der Unternehmer muss bereits geleistete Zahlungen zurückerstatten. Dies schließt auch Zahlungen für die Lieferung bzw. den Versand der Waren ein. Nicht zu erstatten sind hierbei allerdings zusätzliche Kosten,

die darauf beruhen, dass sich die Verbraucherin oder der Verbraucher für eine besondere Versandart entschieden hat, die teurer ist als die günstigste angebotene Standardlieferung, etwa für eine teurere Expresslieferung. Die Pflicht der Unternehmenseite zur Rückerstattung besteht jedoch erst dann, wenn diese die Waren zurückerhalten hat oder wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher den Nachweis über die Absendung der Waren erbracht hat. Die Gefahr der Rücksendung der Waren, also das Risiko, dass die Waren bei der Rücksendung verloren gehen oder beschädigt werden, trägt die Unternehmenseite. Der Kaufpreis muss also auch in diesem Fall zurückerstattet werden. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Ware auf Grund eines Verschuldens der Verbraucherin oder des Verbrauchers beim Transport beschädigt wird, z. B. wegen unsachgemäßer Verpackung einer zerbrechlichen Sache.

Wer trägt die Kosten für die Rücksendung der Waren?

Die Kosten für die Rücksendung der Waren haben sowohl bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen als auch bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich Sie als Verbraucherin oder Verbraucher zu tragen. Voraussetzung



ist allerdings, dass Sie vor Vertragsschluss ordnungsgemäß hierüber informiert wurden. Natürlich kann sich der die Unternehmerin oder der Unternehmer aber auch bereit erklären, die Kosten der Rücksendung zu übernehmen. Es empfiehlt sich daher, dass Sie sich bereits im Vorfeld darüber informieren, wie dies in Ihrem Fall gehandhabt wird. Eine Sonderregelung gilt bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, wenn die Waren bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung der Verbraucherin oder des Verbrauchers geliefert worden sind. Dies kann z. B. bei einem Vertreterbesuch der Fall sein, bei dem die Waren direkt mitgebracht wurden. Sind die Waren in diesem Fall so beschaffen, dass sie nicht per Post zurückgesandt werden können, so ist die Unternehmerin oder der Unternehmer verpflichtet, sie auf eigene Kosten wieder abzuholen.

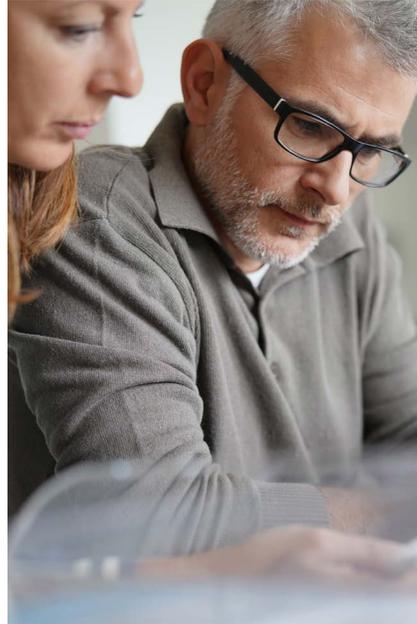
Kann der Widerruf für die Verbraucherin oder den Verbraucher mit weiteren Kosten verbunden sein?

Unter bestimmten Voraussetzungen sind Sie als Verbraucherin oder Verbraucher im Falle des Widerrufs verpflichtet, der Unternehmerin oder dem Unternehmer Wertersatz zu leisten:

- Bei einem **Kaufvertrag** ist dies der Fall, wenn ein **Wertverlust der Ware** eingetreten ist, der auf einem Umgang mit der Ware beruht, der über das zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise erforderliche Maß hinausgeht. Als Maßstab ist hierbei derjenige Umgang mit der Ware anzusehen, der der Verbraucherin oder dem Verbraucher auch in einem Ladengeschäft möglich gewesen wäre. So darf hiernach beispielsweise ein Kleidungsstück nur anprobiert,

nicht jedoch getragen werden. Voraussetzung für die Wertersatzpflicht ist allerdings, dass die Verbraucherin oder der Verbraucher hierüber vor Vertragsschluss ordnungsgemäß informiert wurde. Es wird daher empfohlen, dass Sie als Verbraucherin oder Verbraucher die Ware während der Widerrufsfrist mit der gebührenden Sorgfalt in Augenschein nehmen, prüfen und behandeln.

- Bei einem *Vertrag, der die zahlungspflichtige Erbringung von Dienstleistungen oder die leitungsgebundene Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme* zum Gegenstand hat, schulden Sie als Verbraucherin oder Verbraucher *Wertersatz für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erbrachten Leistungen*, wenn Sie ausdrücklich verlangt haben, dass bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung begonnen wird. Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss dieses Verlangen zudem auf einem dauerhaften Datenträger (also beispielsweise schriftlich, per Telefax, per E-Mail oder auch als Datei auf einer CD-ROM) erklärt worden sein. Allerdings besteht auch in diesem Fall die Wertersatzpflicht nur, wenn



die Verbraucherin oder der Verbraucher vor Vertragsschluss ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht und die Pflicht, ggf. Wertersatz zu zahlen, informiert worden ist. Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis zugrunde zu legen, so dass im Ergebnis die bereits erbrachte Leistung grundsätzlich vergütet werden muss. Ist der vereinbarte Gesamtpreis jedoch unverhältnismäßig hoch, ist der Wertersatz auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistung zu berechnen.

Gibt es Ausnahmen vom Widerrufsrecht?

Kein Widerrufsrecht besteht zunächst bei denjenigen Verträgen, für die die Verbraucherschützenden Sondervorschriften für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bzw. für Fernabsatzverträge ohnehin nicht gelten (siehe hierzu Kapitel 2 und 3). Darüber hinaus gibt es weitere Verträge, bei denen die Unternehmerseite zwar die in Kapitel 4 genannten Informationspflichten erfüllen muss, die Verbraucherin oder der Verbraucher aber dennoch kein Widerrufsrecht hat. Dies betrifft Fälle, in denen die Einräumung eines Widerrufsrechts auf Grund des Vertragsgegenstands nicht sachgerecht wäre. Hierzu gehören beispielsweise Verträge über die Lieferung von maßangefertigten oder schnell verderblichen Waren, Verträge über die Lieferung von Zeitungen und Zeitschriften (mit Ausnahme von Abonnementverträgen), über die Lieferung versiegelter Musik-CDs oder von Filmen auf DVD, wenn das Verpackungssiegel bereits entfernt worden ist, sowie über die Lieferung anderer versiegelter Waren, die aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn die Versiegelung entfernt wurde. Auch für bestimmte Dienstleistungsverträge u. a. in den Bereichen Beherbergung, Beförderung

von Waren und Kraftfahrzeugvermietung besteht kein Widerrufsrecht, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht.

Eine Auflistung dieser Ausnahmen

befindet sich in

§ 312g Absatz 2 BGB.



Darüber hinaus *erlischt das Widerrufsrecht* bei einem *Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen*, wenn die Unternehmerseite die *Dienstleistung vollständig erbracht* hat. Bei einem Vertrag, der die Verbraucherin oder den Verbraucher zur Zahlung verpflichtet, ist weitere Voraussetzung für das Erlöschen des Widerrufsrechts, dass mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen wurde, nachdem die Verbraucherin oder der Verbraucher hierzu zugestimmt hat und gleichzeitig die Kenntnis davon bestätigt hat, dass hierdurch das Widerrufsrecht verloren geht. Bei einem Vertrag über die Erbringung von Finanzdienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht allerdings erst dann, wenn der Vertrag von beiden Seiten vollständig erfüllt ist, bevor die Verbraucherin oder der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt.

6. Besonderer Schutz beim Kauf im Onlineshop



Im Internet besteht in besonderem Maße die Gefahr, dass Verbraucherinnen und Verbraucher durch irreführende Angaben über vermeintlich kostenfreie Angebote ungewollt einen kostenpflichtigen oder mit unerwarteten Zusatzkosten verbundenen Vertrag abschließen.

Aus diesem Grund gelten für „Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr“ (neben den Vorschriften über Fernabsatzverträge – siehe hierzu Kapitel 3) besondere Schutzvorschriften. Erfasst

hiervon sind Verträge, die im Internet bzw. im Mobile Commerce abgeschlossen werden, zum Beispiel Bestellungen in einem Onlineshop, das Herunterladen von Film- bzw. Musikdateien oder

der Kauf von mobiler Anwendungssoftware (Apps) für Smartphones und Tablet-Computer. (Für Vertragsabschlüsse auf Online-Marktplätzen sowie für Download und Streaming geltend zusätzlich weitere Besonderheiten, siehe hierzu Kapitel 7 „Besonderheiten beim Vertragsschluss auf Online-Marktplätzen“ und Kapitel 8 „Besonderheiten beim Download und Streaming“).

Bei einem Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr besteht die Pflicht, den *Bestellvorgang so zu gestalten, dass die Verbraucherin oder der Verbraucher Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen kann*. Die Verbraucherin oder der Verbraucher muss die Möglichkeit haben, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und zu speichern.



Außerdem

muss die Unternehmenseite der Verbraucherin oder dem Verbraucher den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigen.

Besonderheiten bestehen auch hinsichtlich der Informationspflichten: Einige *besonders wichtige Informationen müssen, unmittelbar bevor die Verbraucherin oder der Verbraucher die Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung gestellt* werden. Sie dürfen also nicht „im Kleingedruckten“ versteckt werden und müssen ohne weitere Zwischenschritte – wie etwa das Klicken auf einen Link – unmittelbar einsehbar sein. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass die Verbraucherin oder der Verbraucher die Informationen während des Bestellvorgangs nicht übersieht (siehe hierzu auch Kapitel 4 „Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen“).

Von besonderer Bedeutung ist schließlich die sogenannte **Buttonlösung**: Wenn eine Bestellung im Internet über das Anklicken einer Schaltfläche (eines Buttons) erfolgt, muss dieser Button gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung wie etwa „kaufen“ beschriftet sein. Ist dies nicht der Fall, so kommt kein Vertrag zustande und die Verbraucherin oder der Verbraucher ist nicht zu einer Zahlung verpflichtet. Werden in einem solchen Fall dennoch

Waren zugesandt, so besteht auch keine Verpflichtung, diese zurückzusenden oder aufzubewahren.



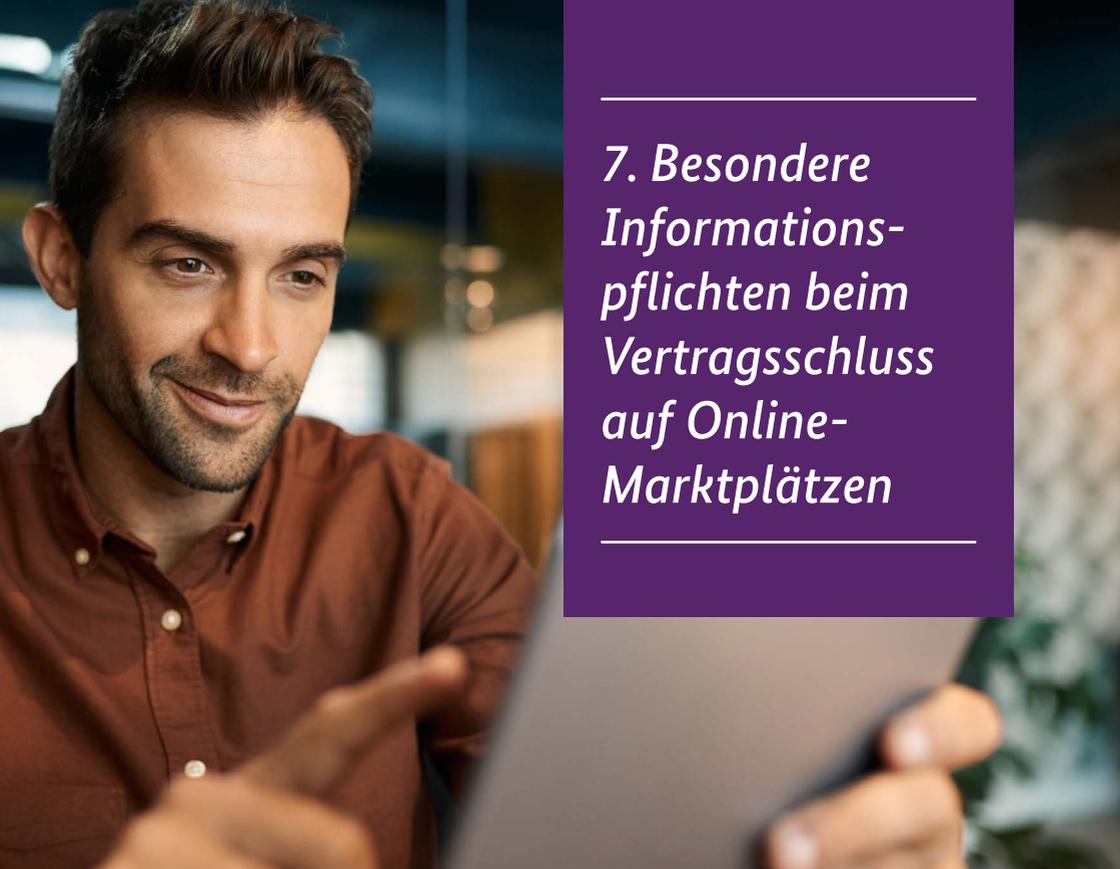
Beispiel:

Eine Verbraucherin sucht im Internet nach der aktuellsten Version eines Anti-Viren-Programms. Sie wird fündig und klickt auf den Button „Download starten“. Dabei geht sie davon aus, dass es sich um ein kostenfreies Programm handelt. Den über dem Button befindlichen Hinweis, dass der Download des Anti-Viren-Programms 49,95 € kostet, hat sie übersehen. Da aus der Beschriftung des Buttons jedoch nicht in eindeutiger Weise hervorgeht, dass es sich um ein kostenpflichtiges Angebot handelt, ist kein wirksamer Vertrag zustande gekommen und die Verbraucherin muss keine Zahlung leisten.

werden. Unzulässig ist daher z. B. ein bereits automatisch gesetztes Häkchen in einem Ankreuzfeld, das entfernt werden müsste, wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher die angebotene Zusatzleistung nicht erwerben möchte (siehe hierzu Kapitel 9).

Seit dem 1. Juli 2022 können Verbraucherinnen und Verbraucher, die im elektronischen Geschäftsverkehr einen Dauerschuldvertrag geschlossen haben, diesen Vertrag über dieselbe Website über einen sogenannten KündigungsbUTTON wieder beenden. Das kann z. B. für Zeitschriftenabonnements oder Verträge über die Nutzung von Fitnessstudios gelten. Kommen Unternehmen ihrer Verpflichtung, einen entsprechenden Button vorzuhalten, nicht nach, kann der Vertrag jederzeit und ohne die Einhaltung einer Kündigungsfrist durch die Verbraucherin oder den Verbraucher gekündigt werden.

Zusatzleistungen wie z. B. eine Sitzplatzreservierung oder eine Reisegepäckversicherung bei einer Flugbuchung müssen ausdrücklich hinzugebucht werden und dürfen insbesondere **nicht durch eine Voreinstellung herbeigeführt**



7. Besondere Informationspflichten beim Vertragsschluss auf Online-Marktplätzen

Häufig schließen Verbraucherinnen und Verbraucher Verträge auf sogenannten Online-Marktplätzen, wie z. B. Amazon oder ebay.

Wichtig ist dabei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher über alle, speziell für den Vertragsschluss auf einem Online-Marktplatz relevanten Umstände in Kenntnis gesetzt werden. Seit 28. Mai 2022 sind Betreiber von Online-Marktplätzen daher verpflichtet, Verbraucherinnen und Verbrauchern

unter anderem folgende für den Vertragsschluss auf einem Online-Marktplatz erhebliche Informationen vor Vertragsschluss in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen:

➤ Die Grundlage, auf der der Betreiber des Online-Marktplatzes die Reihen-

folge festlegt, in der der Verbraucherin oder dem Verbraucher im Rahmen einer Suchanfrage Waren und Dienstleistungen präsentiert werden.

- Ob es sich bei der oder demjenigen, der auf dem Online-Marktplatz seine Waren oder Dienstleistungen anbietet um eine Unternehmerin / einen Unternehmer handelt.
- Welcher Preis für ein Veranstaltungsticket, das auf dem Zweitmarkt angeboten wird, vom Veranstalter ursprünglich festgesetzt wurde.

Eine Auflistung der Informationspflichten befindet sich in Artikel 246d § 1 EGBGB. Die Verbraucherinnen und Verbraucher müssen in klarer und verständlicher Weise vor Abschluss des

Vertrags informiert werden. Die Informationspflichten des Betreibers eines Online-Marktplatzes treten gegebenenfalls neben die unter 4. dargestellten Informationspflichten für Unternehmerinnen und Unternehmer bei Fernabsatzgeschäften.



Beispiel:

Die Lehrerin möchte über eine Ticketplattform auf dem Zweitmarkt Karten für das bereits ausverkaufte Konzert ihrer Lieblingsband erwerben. Der Betreiber der Ticketplattform muss ihr mitteilen, wie viel die Karten nach Angaben des Anbieters ursprünglich gekostet haben.



8. Besonderheiten beim Download und beim Streaming

Bei Verträgen über das Herunterladen (Download) oder das Herunterladen in Echtzeit (Streaming) von digitalen Inhalten handelt es sich regelmäßig um Fernabsatzverträge.

Es finden daher grundsätzlich die für diese Verträge geltenden Bestimmungen Anwendung (siehe hierzu Kapitel 3 „Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen im Fernabsatz?“). Außerdem gelten die Sondervorschriften für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr (siehe hierzu Kapitel 6

„Besonderer Schutz beim Kauf im Onlineshop“). Allerdings bestehen einige Besonderheiten. Diese betreffen sowohl den Download bzw. das Streaming von Filmen, Musikdateien oder sonstigen digitalen Inhalten im Internet als auch den Download von Apps für Smartphones und Tablet-Computer.



Beispiel:

Eine Auszubildende lädt sich über das Internet einen Musiktitel für 1,99 € auf ihr Smartphone. Da ihr der Song nach mehrmaligem Anhören doch nicht so gut gefällt, möchte sie ihr Widerrufsrecht ausüben und lieber einen anderen Titel herunterladen.

Zunächst gibt es in diesen Fällen **weitere Informationspflichten** der Unternehmerinnen und Unternehmer:

Diese müssen auch über die **Funktionsweise** der zu erwerbenden digitalen Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen (wie z. B. einen Kopierschutz) informieren. Darüber hinaus müssen sie die Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich auf ggf. bestehende **Kompatibilität und Interoperabilität mit Hard- und Software** hinweisen, soweit sie ihnen bekannt ist. Die Verbraucherinnen und Verbraucher sollen beurteilen können, ob sie die digitalen Inhalte auch auf ihrem Computer oder Smartphone nutzen können, also ob ein Programm beispielsweise mit dem jeweiligen Betriebssystem kompatibel ist.

Außerdem sind im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht bestimmte Besonderheiten zu beachten: Die **Widerrufsfrist beginnt bereits mit Vertragsabschluss**, wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt wurde. Zudem **erlischt das Widerrufsrecht** unabhängig von einer Belehrung hierüber **vorzeitig, wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher mit dem Vorgang des Herunterladens beginnt**. Hat die Verbraucherin oder der Verbraucher sich zur Zahlung eines Preises verpflichtet, erlischt das Widerrufsrecht nur, wenn sie oder er zudem zuvor der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich zugestimmt hat und die Kenntnis davon bestätigt hat, dass hierdurch das Widerrufsrecht verloren geht. Hierfür kann es ausreichen, dass das Bestätigungsfeld angeklickt wird.



Sie sollten davon ausgehen,

dass eine unternehmerische Webseite bzw. ein Onlineshop regelmäßig so ausgestaltet ist,

dass das Widerrufsrecht mit Beginn des Herunterladens erlischt.



9. Informationspflichten im stationären Handel

Auch bei Verbraucherverträgen im stationären Handel, also z. B. beim Kauf von Waren in einem Ladengeschäft, bestehen einige grundlegende Informationspflichten.

Die Unternehmerin oder der Unternehmer ist verpflichtet, u. a. über folgende Punkte in klarer und verständlicher Weise zu informieren:

- die *wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen*,
- die eigene *Identität* und Kontaktdaten,
- den *Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen* einschließlich sämtlicher Steuern und Abgaben sowie eventueller *Zusatzkosten* (z. B. Fracht-, Liefer- oder Versandkosten)

sowie

➤ ggf. die *Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen*, die *Laufzeit des Vertrags* und die *Kündigungsbedingungen*.

Eine Auflistung der Informationspflichten für den stationären Handel befindet sich in

Artikel 246 EGBGB.



Eine ausdrückliche Erteilung der Informationen ist jedoch nicht erforderlich, wenn sich diese bereits aus den Umständen ergeben. Darüber hinaus entfällt die Pflicht zur Information bei Geschäften des täglichen Lebens, die bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden. Hierunter fällt regelmäßig der Kauf von Lebensmitteln oder sonstigen kleineren Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs im Supermarkt. Und schließlich gelten diese Bestimmungen nicht für Verträge über Finanzdienstleistungen.





**10. Darf ein
gesondertes
Entgelt für
Zusatzleistungen
wie z. B. für
eine Sitzplatz-
reservierung im
Flugzeug ver-
langt werden?**

Eine **Vereinbarung über kostenpflichtige Zusatzleistungen** wie z. B. eine Sitzplatzreservierung oder eine Reisegepäckversicherung bei einer Flugbuchung kann mit einer Verbraucherin oder einem Verbraucher **nur ausdrücklich** getroffen werden. Bei einem Vertrag im

elektronischen Geschäftsverkehr (also beispielsweise einer Buchung im Internet) darf sie auch **nicht durch eine Voreinstellung** herbeigeführt werden. Unzulässig ist daher z. B. ein bereits automatisch gesetztes Häkchen in einem Ankreuzfeld, einer sogenannten



Checkbox, das entfernt werden müsste, wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher die angebotene Zusatzleistung nicht erwerben möchte. Wird von Unternehmerseite gleichwohl eine solche Voreinstellung verwendet, kommt kein wirksamer Vertrag über die kostenpflichtige Zusatzleistung zustande.

**Die Verbraucherin
oder der Verbraucher
ist also nicht
verpflichtet,**
ein Entgelt für die
Zusatzleistung zu bezahlen.



Auf den Hauptvertrag selbst (z. B. die Flugbuchung) hat dies jedoch keine Auswirkungen, dieser Vertrag bleibt wirksam.



Beispiel:

Ein Student möchte für sein Auslandsstudium in England einen möglichst günstigen Flug nach London buchen. Über eine Suchmaschine im Internet findet er ein besonders verlockendes Angebot für nur 49,95 €, allerdings mit dem Hinweis, dass zu diesem Tarif nur noch zwei Plätze verfügbar seien. Der Student beiligt sich daher, den Buchungsvorgang abzuschließen, und überfliegt deshalb die umfangreichen Vertragsbestimmungen nur grob. Hierbei übersieht er die Klausel „Ja, ich möchte zusätzlich eine Reisegepäckversicherung für nur 39,99 € hinzubuchen“ und die davor befindliche und bereits mit einem Häkchen versehene Checkbox.



11. Darf für die Zahlung mit Kreditkarte ein gesondertes Entgelt verlangt werden?

*Ich möchte mit Kreditkarte zahlen.
Darf hierfür ein gesondertes Entgelt verlangt werden?*

Ich möchte mit Kreditkarte zahlen. Darf hierfür ein gesondertes Entgelt verlangt werden? Seit dem 13. Januar 2018 ist das sog. Surcharging, also das Erheben von Entgelten für die Zahlung mit einem bargeldlosen Zahlungsmittel, eingeschränkt: Nach dem neuen § 270a BGB dürfen Aufschläge für die Zahlung mit besonders gängigen bargeldlosen Zahlungsmitteln nicht mehr vereinbart werden. Dies gilt einerseits für Überweisungen und Lastschriften in Euro,

auf die die SEPA-Verordnung anwendbar ist, und andererseits für die Zahlung mit Zahlungskarten, auf die Kapitel II der Interbankenentgeltverordnung der EU anwendbar ist. Unter letztere fallen Debit- und Kreditkarten, die Verbraucherinnen und Verbrauchern im sogenannten Vier-Parteien-Kartenzahlverfahren ausgestellt werden. Hierzu gehören die in Deutschland gängigsten Zahlungskarten. Darüber hinaus sind Zusatzkosten für die



Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels nur zulässig, wenn alternativ eine gängige und zumutbare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit angeboten wird. Außerdem dürfen die Zusatzkosten nicht über die Kosten hinausgehen, die der Unternehmerseite durch die Nutzung des Zahlungsmittels tatsächlich entstehen. Verstößt die Vereinbarung über die Zahlung eines Entgelts für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels hiergegen, so ist diese Vereinbarung unwirksam. Die Verbraucherin oder der Verbraucher ist dann nicht verpflichtet, das Entgelt für die Nutzung des Zahlungsmittels zu bezahlen. Auf den Hauptvertrag selbst (z. B. den Kaufvertrag über die Kontaktlinsen) hat dies jedoch keine Auswirkungen, dieser Vertrag bleibt wirksam.

Beispiel:

Von einer Freundin erfährt Frau Schneider, dass Kontaktlinsen im Internet deutlich günstiger seien als beim Optiker oder in der Apotheke. Sie schaut auf der entsprechenden Website nach und tatsächlich kostet die 10er-Packung der von ihr benötigten Linsen dort nur 14,95 € statt der ansonsten üblichen 19,95 €. Frau Schneider beschließt, drei Packungen der Kontaktlinsen zu bestellen. Ihre Freude ist jedoch rasch wieder verflogen, als sie am Ende des Bestellvorgangs feststellen muss, dass eine Bezahlung nur per Kreditkarte möglich ist und hierfür eine zusätzliche Gebühr von 20,00 € verlangt wird.





12. Ärgernis: Teure Service- hotlines

Wenn die Unternehmenseite eine Telefonnummer zur Verfügung stellt, unter der man sie *im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag* anrufen kann (also z. B. eine Kunden- oder Servicehotline), so darf das von der Verbraucherin oder dem Verbraucher zu zahlende Entgelt für einen Anruf bei dieser Telefonnummer nicht höher sein als die Kosten für die bloße Nutzung der Telefonverbindung als solcher.

Unzulässig

sind daher Rufnummern, deren Kosten **über das Entgelt für eine gewöhnliche Telefonverbindung hinausgehen**, insbesondere 0900-Service Nummern.



Ein Verstoß gegen diese Regelung hat zur Folge, dass die Verbraucherin oder der Verbraucher für den Anruf bei der Hotline überhaupt kein Entgelt zahlen muss, also noch nicht einmal das Entgelt für die Telefonverbindung an sich. Dies gilt auch gegenüber dem Telefonanbieter. Wenn dieser für den Anruf ein Entgelt in Rechnung stellt, braucht die Verbraucherin oder der Verbraucher es nicht zu bezahlen und kann einen im Lastschriftverfahren bereits eingezogenen Betrag zurückfordern. Der Telefonanbieter muss sich wegen dieses Betrags dann an die Unternehmerseite wenden, die die unzulässig überbeuerte Hotline eingerichtet hat. Nicht erfasst

sind hingegen Hotlines, die für Nicht-Kunden (z. B. Kaufinteressentinnen oder Kaufinteressenten) eingerichtet wurden, oder Hotlines, bei denen vor oder während eines Telefonats ein Vertrag geschlossen und die angebotene Dienstleistung im Laufe des Telefonats erbracht wird (z. B. ein kostenpflichtiger Auskunftsdienst). Außerdem sind bestimmte Vertragstypen generell vom Anwendungsbereich dieser Regelung ausgenommen. Dies betrifft unter anderem Grundstückskaufverträge, Personenbeförderungsverträge sowie medizinische Behandlungsverträge. Näheres hierzu finden Sie in § 312 des BGB.



Aber **Vorsicht!**

*Diese Regelung gilt nur für Hotlines, an die die Verbraucherin oder der Verbraucher sich wegen Fragen oder Erklärungen im Zusammenhang mit einem **bereits geschlossenen Vertrag** wenden kann, also beispielsweise bei Rückfragen oder zur Geltendmachung von Gewährleistungsrechten.*



13. Wie kann ich als Verbraucherin oder Verbraucher meine Rechte durchsetzen? Wo bekomme ich Hilfe?



*Rechtliche Beratung für Verbraucherinnen und Verbraucher erteilen neben Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten auch die Verbraucherzentralen. Kontaktadressen, Ansprechpartner/innen und weitere Informationen hierzu finden Sie unter dem Internet-Link **www.verbraucherzentrale.de**.*

Bei einem Verstoß gegen verschiedene verbraucherschützende Vorschriften können bestimmte Einrichtungen und Verbände wie zum Beispiel die Verbraucherzentralen und die Zentrale

zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e.V. (www.wettbewerbszentrale.de) unter bestimmten Voraussetzungen mit Abmahnungen sowie mit gerichtlichen Beseitigungs- und

Unterlassungsverfahren gegen die Unternehmerseite vorgehen. Wenn Sie als Verbraucherin oder Verbraucher feststellen, dass eine Unternehmerin oder ein Unternehmer sich nicht an die gesetzlichen Vorgaben hält, können Sie dies den genannten Stellen mitteilen.

Schlichtung – eine gute Alternative zum Rechtsweg

Bei Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag mit einem Unternehmer oder einer Unternehmerin gibt es für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Alternative zum gerichtlichen Verfahren: die Verbraucherschlichtung. Die Schlichtung ist eine alternative Form der Streitbeilegung, die schnell, kostengünstig und mit wenig Aufwand verbunden ist. Führt die Schlichtung zu einer einvernehmlichen Lösung, erübrigt sich der Gang zum Gericht.

Seit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016 steht Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland ein flächendeckendes Angebot außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen (Verbraucherschlichtungsstellen) zur Verfügung. Das Gesetz dient der

Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Richtlinie 2013/11/EU – sog. ADR-Richtlinie).

Wichtig ist:

- Verbraucherschlichtungsstellen bieten ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren für Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen.
- Die Streitmittlerinnen und Streitmittler müssen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen, insbesondere unabhängig und neutral sein (§§ 6, 7 VSBG).
- Die Teilnahme an dem Verbraucherschlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher stets und für die Unternehmerin oder den Unternehmer im Regelfall freiwillig.
- Für die Verbraucherin und den Verbraucher ist die Verbraucherschlichtung im Regelfall kostenlos. Auf die Unternehmerin oder den Unternehmer kommen moderate Kostenbeiträge zu.
- Die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering.

- Geschlichtet wird in einem schnellen Verfahren. Es soll innerhalb von 90 Tagen, seit dem Tag, an dem die Verbraucherschlichtungsstelle die Parteien benachrichtigt hat, dass sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt, abgeschlossen sein.
- Gibt es einen Schlichtungsvorschlag, entscheiden die Verbraucherin oder der Verbraucher sowie die Unternehmerin oder der Unternehmer selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen oder nicht.
- Die Verjährung wird durch das Verbraucherschlichtungsverfahren gehemmt.

Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es?

In Deutschland gibt es viele, meist branchenspezifische Einrichtungen, die außergerichtliche Streitbeilegung betreiben. Verbraucherschlichtungsstellen gibt es z. B. für die Bereiche Energie, Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Rechtsberatung, öffentlicher Personenverkehr.

Eine Übersicht der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland finden Sie hier:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/uebersicht_node.html

Daneben gibt es Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen, die keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen haben, sowie die Universal-schlichtungsstelle des Bundes.





Universalschlichtungsstelle des Bundes

Seit dem 1. Januar 2020 hilft die Universalschlichtungsstelle des Bundes auf Antrag Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der außergerichtlichen Streitbeilegung. Sie ist für Verbraucherstreitigkeiten zuständig, wenn es für den spezifischen Fall keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Darüber hinaus ist die Universalschlichtungsstelle auch befugt, Streitigkeiten zwischen einer Unternehmerin oder einem Unternehmer sowie einer Verbraucherin oder einem Verbraucher zu schlichten, zu deren Gunsten ein Musterfeststellungs-urteil oder -vergleich vorliegt.

Da es immer wieder vorkommt, dass bei der Universalschlichtungsstelle Anträge eingehen, für die eine spezifische

Verbraucherschlichtungsstelle vorrangig zuständig ist, hat die Universalschlichtungsstelle eine gesetzlich geregelte Lotsenfunktion. Das heißt, dass sie einen Antrag wegen fehlender Zuständigkeit nicht einfach ablehnt, sondern der antragstellenden Person immer auch die zuständige Stelle mitteilt. Damit gibt sie eine wichtige Orientierung, die Verbraucherinnen und Verbraucher von den zum Teil komplexen Zuständigkeitsfragen entlastet.

Mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes wurde das Zentrum für Schlichtung e.V. mit Sitz in Kehl (Baden-Württemberg) für die Zeit vom 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2023 beliehen.

Kontakt:

Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.

*Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

Telefon: (07851) 795 79 40

Telefax: (07851) 795 79 41

www.universalschlichtungsstelle.de

mail@universalschlichtungsstelle.de



Verbraucherschlichtung in der EU: Online

Für Verträge, die Verbraucherinnen und Verbraucher eines EU-Mitgliedstaates oder Norwegen, Island und Liechtenstein mit einem in der EU oder Norwegen, Island und Liechtenstein niedergelassenen Unternehmen online abgeschlossen haben, hat die Europäische Kommission eine Online-Streitbeilegungsplattform eingerichtet (kurz: OS-Plattform):

Online-Streit- beilegungsplattform der Europäischen Kommission



<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

Diese Webseite richtet sich an Verbraucherinnen und Verbraucher sowie an Händlerinnen und Händler in der EU, die im Internet Käufe und Verkäufe tätigen. Bei Streitigkeiten aus einem Online-Kaufvertrag oder -Dienstleistungsvertrag können Sie über diese Plattform eine Streitbeilegungsstelle finden, die sich mit Ihrem Anliegen befasst. Die Nutzung dieser von der

Europäischen Kommission betriebenen Plattform ist kostenlos. Bei Fragen und Problemen rund um die Plattform können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wenden, das als nationale Kontaktstelle für die OS-Plattform unterstützt. Es hilft Verbraucherinnen und Verbrauchern, die zuständige Schlichtungsstelle in einem anderen europäischen Land zu finden und eine Beschwerde einzureichen.

<https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/eu-plattform-streitbeilegung.html>

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland bietet zudem Beratung und Unterstützung für deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich. Es berät Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos und umfassend über ihre Rechte in Europa, damit sie die Vorteile des europäischen Binnenmarktes für sich nutzen können.

<https://www.evz.de/fragen-beschwerden.html>

Informationspflichten für die Unternehmerin und den Unternehmer

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verpflichtet die Unternehmerin und den Unternehmer seit dem 1. Februar 2017, auf ihrer Webseite und/oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Absatz 1 Nr. 1 VSBG). Die Teilnahme kann auch auf bestimmte Konflikte oder bis zu einer bestimmten Wertgrenze beschränkt werden.

Die Unternehmerin und der Unternehmer, die sich zur Teilnahme an Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet haben oder gesetzlich dazu verpflichtet sind, müssen zudem dann, wenn sie eine Webseite unterhalten und/oder AGB verwenden, auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (§ 36 Absatz 1 Nr. 2 VSBG). Der Hinweis muss die Anschrift

und die Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle nennen sowie eine Erklärung der Unternehmerin oder des Unternehmers enthalten, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Unabhängig von dieser allgemeinen Informationspflicht trifft die Unternehmerin oder den Unternehmer im Streitfall eine individuelle Informationspflicht: Schaffen es die Parteien im Einzelfall nicht, sich zu einigen, so muss die Unternehmerin oder der Unternehmer seine Kundin oder seinen Kunden in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sie oder er sich wenden kann und ob die Unternehmerin oder der Unternehmer zur Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet ist (§ 37 VSBG).

Diese Informationspflichten müssen seit dem 1. Februar 2017 beachtet werden.

Die nach Artikel 14 der ODR-Verordnung¹ in der EU niedergelassenen Online-Unternehmen, die über das

1 Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.06.2013, S.1).

Internet Kauf- oder Dienstleistungs-
verträge abschließen, machen auf ihren
Webseiten einen leicht zugänglichen

Link auf die OS-Plattform der
Europäischen Kommission bekannt.

Hilfreiche Links

Bundesministerium der Justiz

[https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/
Schlichtung/Schlichtung_node.html](https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/Schlichtung/Schlichtung_node.html)

Übersicht der anerkannten Schlichtungsstellen

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/
Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/
Uebersicht_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html)

Universalschlichtungsstelle des Bundes

<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>

OS-Plattform der Europäischen Kommission

[https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/
index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE)

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

<https://www.evz.de/fragen-beschwerden.html>

Text des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

<http://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/index.html>

Bildnachweise

Titel: Ivan Pantic/gettyimages.de

Seite 2: Steffen Kugler/photothek.net

Seite 6: Jet Cat Studio, SFIO CRACHO, Maria Savenko/shutterstock.com

Seite 8: Jacob Lund/shutterstock.com

Seite 10: Anna Nahabed/shutterstock.com

Seiten 13/41: stockfour/shutterstock.com

Seite 14: Marjan Apostolovic/shutterstock.com

Seite 16: Halfpoint/shutterstock.com

Seite 19: simona pilolla 2/shutterstock.com

Seite 23: Chaay_Tee/shutterstock.com

Seite 24: goodluz/shutterstock.com

Seite 26: Milan Ilic Photographer/shutterstock.com

Seite 29: Mavoimages/Adobe Stock

Seite 31: avo/shutterstock.com

Seite 33: mavo/shutterstock.com

Seite 34: Dragan Grkic/shutterstock.com

Seite 35: Olena Yakobchuk/shutterstock.com

Seite 36: Qilin's prance Filmmaker/shutterstock.com

Seite 37: Natee Meepian/shutterstock.com

Seite 38: Zivica Kerkez/shutterstock.com

Seite 39: B-D-S Piotr Marcinski/shutterstock.com

Seite 40: SFIO CRACHO/shutterstock.com

Seiten 41/44: Rido/shutterstock.com

Impressum

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz
Referat Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerdialog
11015 Berlin
www.bmj.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Bildnachweis:

Siehe Auflistung auf Seite 52

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt a. M.

Stand:

Juni 2022

Publikationsbestellung:

www.bmj.de

Publikationsversand der Bundesregierung:

Postfach 481009
18132 Rostock
Telefon: (030) 18 272 272 1
Fax: (030) 18 10 272 272 1



www.bmj.de

-  facebook.com/bundesjustizministerium
-  twitter.com/bmj_bund
-  youtube.com/BMJustiz
-  instagram/bundesjustizministerium