




HACKENBERG

Reutlingen

München



KNOFF HOFF VOM PROF!



**Widerrufsrecht und Informationspflichten
bei Geschäften mit Verbrauchern**



Was Sie über den Abschluss von Verträgen mit Verbrauchern wissen müssen

Auf den Punkt gebracht: Wenn Sie mit Verbrauchern einen wirksamen Vertrag abschließen wollen, müssen Sie ihn über bestimmte Dinge vor Abschluss des Vertrags INFORMIEREN und über ein Widerrufsrecht BELEHREN.

In welchen Fällen informieren? Ernsthaft? Wollen Sie Anwalt spielen und sich mit den Feinheiten des Verbraucherschutzrechts auseinander setzen?

Wer clever ist, informiert Verbraucher immer! Ausnahmslos! Implementieren Sie das einfach in Ihre Auftragsabwicklung und Ihre Auftragsdokumente. Ich berate Sie gerne.

Wer gern selbst recherchiert:

<https://www.hwk-koeln.de/artikel/informationspflichten-fuer-betriebe-32,0,243.html>

Informationspflichten

Der Unternehmer hat dem Verbraucher zur Verfügung zu stellen:

(Kursiv gesetzt ist „Knoff Hoff vom Prof“)

1. Die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang.

Das schreiben Sie ja im Angebot.

2. Seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt.

Das steht auf Ihrem Briefbogen und in Ihrer E-Mail Signatur.

3. Zusätzlich zu den Angaben gemäß Nummer 2 die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2 abweicht.

Eben: Falls die Anschrift abweicht...und nur dann.

4. Den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen



vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzliche Kosten anfallen können.

Auch das schreiben Sie in Ihrem Angebot.

5. Im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben.

Das gilt also vor allem für Wartungsverträge.

6. Die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen.

Können Sie ignorieren, es sei denn, Sie nutzen Mehrwertdienste.

7. Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden.

Denken Sie mal über ihre eigenen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) nach. Konkrete Termine schreiben Sie natürlich ins Angebot.

8. Das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren.

Das gehört in Ihre AGB oder als Standardsatz unter das Angebot.

9. Gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien.

Das gehört in die AGB. Von der Abgabe eigener Garantien rate ich ab. Herstellergarantien können weiter gegeben werden.



10. Gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes.
Für Handwerker eher unüblich.
11. Gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge.
Betrifft in der Regel nur Wartungsverträge.
12. Gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.
Auch hier sind nur regelmäßige Abnahmeverpflichtungen oder Wartungsverträge gemeint.
13. Gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen.
Das sollten Sie ohnehin als Standard in Ihre AGB aufnehmen.
14. Gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte.
Prüfen Sie die Produkte, die Sie verarbeiten und reden Sie mit dem Hersteller. Das gilt vor allem für Elektriker.
15. Gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen,
Nur erforderlich, wenn Sie Soft- oder Hardware verkaufen oder verbauen
und
16. gegebenenfalls dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.
Nutzen Sie einfach den Hinweis auf die Schlichtungsstelle Bau und IT (<https://www.prof-hackenberg.de/schlichtung-und-mediation>)



oder lehnen Sie die Teilnahme an einer außergerichtlichen Streitschlichtung ab. Alternativ können Sie auch auf Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. (www.verbraucher-schlichter.de) oder im Falle von Streitigkeiten aus Verträgen über den Bau eines neuen Gebäudes auf die Schlichtungsstelle www.ombudsmann-immobilien.de verweisen.

Widerrufsrecht:

NEBEN den Informationspflichten MUSS bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen über das Widerrufsrecht informiert werden.

Diese Informationen bringen Sie sinnvollerweise in der Widerrufsbelehrung unter. Benutzen Sie unbedingt das nachfolgende Muster und nichts anderes! Veränderungen, vor allem das Weglassen einzelner Formulierungen, können die Belehrung unwirksam machen, mit der Folge, dass der Verbräucher insgesamt 1 Jahr und 14 Tage Zeit hat, den Vertrag zu widerrufen.

In welchen Fällen?

Verbraucherbauvertrag, § 650i BGB

Verbraucherbauverträge setzen voraus, dass ein Neu- oder Umbau vorliegt. Ein Umbau muss dabei „erheblich“ sein. Was letztlich erheblich in diesem Sinne ist, wird sich im Rahmen der Rechtsprechung entwickeln. NICHT dazu gehören (und damit ist auch keine Widerrufsbelehrung erforderlich) die Fälle, in denen einzelne Gewerke eines Neubaus oder Umbaus Vertragsbestandteil sind.

Beispiel: Sie sind beauftragt, die kompletten Nasszellen und Bodenbeläge in einem Neubau oder Umbau auszuführen. Das ist KEIN Anwendungsfall des § 650i BGB. Es bedarf keiner Widerrufsbelehrung.

Außerhalb geschlossener Geschäftsräume, § 312b BGB (lesen!)

Das dürfte in der Praxis der häufigste Anwendungsfall sein. Gemeint sind Verträge, die vor Ort zwischen dem Handwerker und dem Auftraggeber geschlossen werden. Das geht bekanntermaßen auch mündlich. Im Zweifel holen Sie sich hier Rechtsrat ein!

Fernabsatzverträge, § 312c BGB

Hier geht es um diejenigen Fälle, in denen der Handwerker organisiert, also mit entsprechendem Personal und der erforderlichen Infrastruktur von der Anfrage bis zum Auftrag alles über Telefon, E-Mail und Fax abwickelt. Das passiert häufig bei Stammkunden.

Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein:

„Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“

Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:

a) Fügen Sie ein:

„Wir holen die Waren ab.“ oder „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“

b) Fügen Sie ein:

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“ oder „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;

Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“,

oder wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“

oder wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind:

„Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“

und

c) Fügen Sie ein:

„Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein:

„Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“



Muster Widerruf

Nutzen Sie dieses Widerrufsformular und händigen Sie es Ihrem Kunden spätestens bei Vertragsschluss zusammen mit der Widerrufsbelehrung und der Einverständniserklärung aus! Eleganter ist es, wenn Sie für einen einzelnen Kunden und für mehrere Kunden gesonderte Formulare verwenden. Füllen Sie nur Ihre Kontaktdaten aus. Machen Sie es dem Kunden nicht einfacher als nötig!

Und vergessen Sie nicht ein Exemplar für sich zu behalten!

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An: _____

Hier schreiben Sie Ihre Kontaktdaten rein (Name, Anschrift, ggfs. Telefaxnummer und E-Mail-Adresse)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren /die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am: _____ (*)/erhalten am: _____ (*)

Nachname(n): _____

Vorname(n): _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort _____

Ort/Datum _____

Unterschrift(en*) _____

* Bei mehreren Auftraggebern ist das Formular von jedem Auftraggeber zu unterzeichnen.



Der Kunde macht Druck?

Na wunderbar! Je eiliger es der Kunde hat, desto gelassener können Sie selbst sein, denn Sie fangen ja erst an zu arbeiten, wenn die 14-Tages-Frist abgelaufen ist. Drehen Sie den Spieß doch um und nutzen Sie die Möglichkeit, dass der Kunde auf sein Widerrufsrecht verzichtet. Verwenden Sie dazu folgendes Formular. Achten Sie aber darauf, dass der Text vom Kunden bestätigt werden muss und nicht mit anderen Texten wie z.B. der Bestätigung der Kenntnisnahme von AGB oder Widerrufsbelehrung verknüpft werden darf. Verwenden Sie also das Formular immer gesondert (Neues Blatt). Eleganter ist es, wenn Sie für einen einzelnen Kunden und für mehrere Kunden gesonderte Formulare verwenden.

Verzicht auf den Widerruf

Ich/Wir erkläre(n) mich/uns damit einverstanden und verlange(n) ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Leistung beginnen. Mir/Uns ist bekannt, dass ich/wir bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein/unser Widerrufsrecht verliere(n).

Nachname(n): _____

Vorname(n): _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort _____

Ort/Datum _____

Unterschrift(en*) _____

* Bei mehreren Auftraggebern ist das Formular von jedem Auftraggeber zu unterzeichnen.

Bitte schriftlich zurücksenden per Briefpost oder E-Mail an:

Tragen Sie hier Ihre Kontaktdaten ein.



HACKENBERG

Reutlingen

München

Prof. Dr. iur Wolfgang Hackenberg

Rechtsanwalt

Wirtschaftsmediator

Schlichtungsstelle Bau und IT
Staatlich anerkannte Gütestelle

Hauptniederlassung Reutlingen

D-72800 Eningen unter Achalm

fon: +49 7121 304 3311

reutlingen@prof-hackenberg.de

Zweigniederlassung München

Postanschrift

Kopernikusstraße 31

D-85221 Dachau

fon: +49 89 96 11 82 90

muenchen@prof-hackenberg.de