

Neues Verbraucherrecht – Neue Pflichten für Handwerker

Am 13.06.2014 tritt ein neues Verbraucherrecht in Kraft. Die EU-Verbraucherrechterichtlinie aus dem Jahre 2011 wird umgesetzt.

Ziel ist die Verbesserung des Verbraucherschutzes.

Die gesetzlichen Änderungen betreffen insbesondere eine umfassende Neuregelung des Fernabsatzrechts sowie Verträge (AGV), die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden.

Neben allgemeinen Informationspflichten sind zudem besondere Informationspflichten des Unternehmers gegenüber Verbrauchern Kern der Richtlinie. Je nach Art der Leistung und der Vertriebsform unterscheiden sich diese Informationspflichten.

Darüber hinaus gibt es Änderungen hinsichtlich des Widerrufsrechts des Verbrauchers.

Hier der Link zum Gesetzestext, wie er im Bundesgesetzblatt (BGBl) veröffentlicht wurde:

http://www.bgbl.de/banzxaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBl&jumpTo=bgbl113s3642.pdf

Allgemeine vorvertragliche Informationspflichten

Bei einem Verbrauchervertrag hat der Unternehmer dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise unter anderem folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
- seine Identität, Anschrift, Telefonnummer
- den Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen, einschließlich aller Steuern und Abgaben, bzw. die Art der Preisberechnung
- gegebenenfalls Fracht-, Liefer- und Versandkosten sowie die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können
- gegebenenfalls die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin der Leistungserbringung/Warenlieferung und das Beschwerdeverfahren
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren und ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und Garantien
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge

Ausnahmen

Diese Informationspflichten bestehen jedoch nicht, sofern sich diese Informationen aus den Umständen ergeben oder für Geschäfte des täglichen Lebens, die bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden.

Vom Anwendungsbereich der erweiterten Verbraucherschützenden Pflichten vollständig als sogenannte "Bereichsausnahme" ausgenommen sind darüber hinaus auch Verträge, in denen es um den Bau von neuen Gebäuden oder um erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden geht.

Besondere Informationspflichten

Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, bestehen dazu besondere Informationspflichten. Der Unternehmer hat in Textform über das Widerrufsrecht zu belehren. Die Widerrufsbelehrung muss deutlich gestaltet sein. Sie muss unter anderem Folgendes enthalten:

- einen Hinweis auf das Recht zum Widerruf
- einen Hinweis, dass der Widerruf durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer erfolgt und keiner Begründung bedarf
- den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist
- einen Hinweis auf Dauer und Beginn der Widerrufsfrist sowie darauf, dass zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Widerrufserklärung genügt

Informationspflichten bei AGV und Fernabsatzverträgen

Erweiterte Informationspflichten bestehen bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen.

Zu den bereits genannten Informationen sind insbesondere folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- gegebenenfalls Telefaxnummer und E-Mail Adresse
- gegebenenfalls Anschrift und Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt
- abweichende Anschriften für Beschwerden
- die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschlusses genutzten Fernkommunikationsmittels, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen
- bestehende Verhaltenskodizes
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht
- gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer die Stellung einer Kautions oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen
- außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und deren Zugangsvoraussetzungen

Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht nach § 312 g Satz 1 BGB zu, ist der Unternehmer verpflichtet den Verbraucher zudem zu informieren:

- über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren des Widerrufs sowie das Muster-Widerrufsformular in der Anlage 2 zu § 246 a EGBGB (s. Link oben, BGBl 2013 I S. 3663 bis 3664, Muster für die Widerrufsbelehrung)
- gegebenenfalls, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, und bei Fernabsatzverträgen zusätzlich über die Kosten für die Rücksendung der Waren, die nicht auf normalen Postweg zurückgesendet werden können



- darüber, dass der Verbraucher dem Unternehmer bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen einen angemessenen Betrag für die vom Unternehmer erbrachte Leistung schuldet, wenn der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt, nachdem er auf Aufforderung des Unternehmers von diesem ausdrücklich den Beginn der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangt.
- wenn dem Verbraucher ein Widerrufsrecht nicht zusteht, dass der Verbraucher seine Willenserklärung nicht widerrufen kann
- oder wenn das Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen kann, über die Umstände unter denen der Verbraucher ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert

Erleichterte Informationspflichten bei AGV und Fernabsatzverträgen

Bei einem Vertrag über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, bei dem die beiderseitigen Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung 200 € nicht übersteigt und der Verbraucher die Dienste ausdrücklich angefordert hat, bestehen erleichterte Informationspflichten.

Ebenfalls bestehen bei Fernabsatzverträgen bei begrenzter Darstellungsmöglichkeit erleichterte Informationspflichten.

Formale Anforderungen bei AGV

An die Erfüllung der Informationspflichten stellt das Gesetz formale Anforderungen, die in Artikel 246 a § 4 EGBGB geregelt sind. (s. Link oben, BGBl 2013 I S. 3657)

Widerrufsrecht bei AGV und Fernabsatzverträgen

Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen.

Der Widerruf muss keine Begründung enthalten. Die empfangenen Leistungen sind unverzüglich zurückzugewähren.

Der Unternehmer kann dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular nach Anlage 2 zu Artikel 246 a § 1 Abs.2 Satz 1 Nr.1 EGBGB (s. Link oben, BGBl 2013 Teil I S. 3665) oder eine andere eindeutige Widerrufserklärung der Website des Unternehmers auszufüllen und zu übermitteln. Macht der Verbraucher von dieser Möglichkeit Gebrauch, muss der Unternehmer dem Verbraucher den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt mit Vertragsschluss, soweit nichts anderes bestimmt ist.

Die Widerrufsfrist beginnt bei einem Kauf mit Erhalt der Waren.

Die Widerrufsfrist beginnt nicht bei unzureichender beziehungsweise unterlassener Unterrichtung.

Das Widerrufsrecht erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss oder Erhalt der Waren.

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig

seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.

Kein Widerrufsrecht bei AGV und Fernabsatzverträgen (außer bei anderer Vereinbarung)

Ein Widerrufsrecht besteht unter anderem nicht bei

- Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und von deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind
- Verträgen zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
- Verträgen zur Lieferung von Waren, wenn diese nach Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
- Verträgen, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen. Dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden.

Rechtsfolgen des Widerrufs bei AGV und Fernabsatzverträgen

- die empfangenen Leistungen sind spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren
- der Unternehmer muss etwaige Zahlungen des Verbrauchers für die Lieferung zurückgewähren, mit Ausnahme von zusätzlichen Kosten, die dadurch entstanden sind, dass sich der Verbraucher für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigere Standardlieferung entschieden hat
- der Unternehmer muss dasselbe Zahlungsmittel verwenden, außer es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart und dem Verbraucher entstehen dadurch keine Kosten
- bei einem Verbrauchsgüterkauf kann der Unternehmer die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren zurückerhalten hat oder der Verbraucher diese nachweislich abgesandt hat. Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Waren abzuholen.
- der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, wenn er vom Unternehmer diesbezüglich informiert worden ist.
Bei AGV, bei denen die Waren zur Wohnung des Verbrauchers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geliefert worden sind, ist der Unternehmer verpflichtet die Waren auf eigene Kosten abzuholen, wenn sie nicht per Post zurückgesandt werden können
- der Verbraucher hat Wertersatz bei Wertverlust der Waren zu leisten, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise nicht notwendig war, und der Verbraucher über sein Widerrufsrecht informiert worden ist.
Der Verbraucher hat bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen dem

Unternehmer Wertersatz zu leisten für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher von dem Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.

Der Unternehmer erhält den Wertersatz nur, wenn er den Verbraucher ordnungsgemäß informiert hat.

Bei AGV besteht Wertersatzanspruch nur dann, wenn der Verbraucher seinen Widerruf auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat.

Situationen in der Praxis

- Der Kunde kontaktiert den Handwerksbetrieb zunächst für eine Besprechung der geplanten Auftragsleistung bzw. für ein Aufmaß vor Ort. Der Handwerksbetrieb nimmt beim Kunden das Aufmaß etc., ohne dass es vor Ort zum Vertragsschluss kommt. Der Handwerksbetrieb erstellt dem Kunden erst im Nachgang zum Besuch ein Angebot und wird von diesem anschließend beauftragt. Dieser Vertragsschluss stellt keinen „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag“ dar; hierfür gelten mithin weder die erweiterten Informationspflichten, noch hat der Kunde ein Widerrufsrecht.
- Anders wäre es bei ansonsten gleicher Sachverhaltskonstellation, wenn die Kontaktaufnahme nicht vom Verbraucher, sondern vom Handwerksbetrieb ausgeht.
- Der Kunde bestellt den Handwerksbetrieb in seine Privatwohnung oder auf seine Baustelle ein. Noch vor Ort unterbreitet der Handwerksbetrieb dem Kunden ein Angebot und es kommt durch die Annahme des Angebotes beim Kunden zum Vertragsschluss. Bei dieser Sachverhaltsversion handelt es sich um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag. Im Gegensatz zu der erstgenannten Konstellation greifen hier deshalb grundsätzlich die weitergehenden Informationspflichten und der Kunde hat - bis auf die bestehenden Ausnahmen - ein Widerrufsrecht. Darüber hinaus ist der Unternehmer bei einem solchen, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag nachvertraglich verpflichtet, dem Verbraucher alsbald eine Abschrift des Vertragsdokuments oder, im Falle eines mündlich abgeschlossenen Vertrages, eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, in Papierform zur Verfügung zu stellen.

Festzuhalten ist mithin, dass es für die Frage, ob der erweiterte Verbraucherschutz greift oder nicht, bei Vertragsschlüssen außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers im Nachgang zu einem Ortstermin beim Kunden entscheidend darauf ankommt, von wem der Erstkontakt ausgegangen ist.