

### Neues Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014

#### I. Zur Erforderlichkeit einer Widerrufsbelehrung bei Vertragsschlüssen zwischen Verbraucher und Kfz-Reparaturbetrieb oder Autohaus

Ihr Betrieb ist von den Änderungen des Widerrufsrechts ab dem 13.06.2014 betroffen, wenn Sie Fernabsatzverträge oder außerhalb von Geschäftsräumen Verträge abschließen. Ein **außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag** (kurz: AGV) liegt vor, wenn der Vertrag bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit von Verbraucher und Unternehmer an einem Ort geschlossen wird, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist. Ein **Fernabsatzvertrag** liegt vor, wenn der Vertrag ausschließlich unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (Brief, Katalog, Telefon, Email, SMS, Telemedien) zustande kommt.

Bei fehlerhafter oder unterbliebener Belehrung erlischt das Widerrufsrecht des Verbrauchers nunmehr nach zwölf Monaten und 14 Tagen.

#### Beispielfälle zur Anwendbarkeit der neuen Verbraucherschutzrechte

1. Das beschädigte Fahrzeug wird von einem Abschleppunternehmen in Ihre Werkstatt gebracht und der Eigentümer erteilt den Reparaturauftrag unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Telefon, Telefax, Email).

→ Hier sind die Schutzvorschriften über Fernabsatzverträge zwingend anzuwenden.

2. Ein Verbraucher bestellt ein Fahrzeug über das Internet oder mittels eines anderen Fernkommunikationsmittels. Später sucht er das betreffende Autohaus persönlich auf und bekommt eine Bestellbestätigung ausgehändigt.

→ Da der Kaufvertrag nicht unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wurde, sind in diesem Fall die Schutzvorschriften über Fernabsatzverträge nicht anzuwenden.

3. Ein Verbraucher wird über das Internet auf ein beworbenes Fahrzeug aufmerksam, sucht das betreffende Autohaus auf, um sich vor Ort zu informieren. Später erklärt er telefonisch sein Interesse an dem Fahrzeug, woraufhin ihm das Bestellformular vom Autohaus zugeschickt wird. Nach Rücksendung der Bestellung nimmt der Autohändler diese unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln an.

→ Die Phase der Vertragsanbahnung ist dafür entscheidend, ob ein Kaufvertrag als Fernabsatzvertrag zu werten ist. Die für den Verbraucher günstigen Schutzvorschriften kommen nur dann nicht zur Anwendung, wenn sich der Verbraucher während der Vertragsverhandlungen im Autohaus über alle für den Vertragsschluss wesentlichen Umstände informiert hat und der Vertrag unter Zuhilfenahme von Fernkommunikationsmitteln in unmittelbarem zeitlichen Zusammenhang mit dem persönlichen Kontakt zustande gekommen ist.

#### **Achtung**

Im Streitfall müsste der Unternehmer sowohl den früheren persönlichen Kontakt als auch den Umfang der dem Verbraucher mitgeteilten Informationen beweisen!

### **Praxistipp**

Durch den persönlichen Kontakt zwischen dem Kfz-Händler/Verkäufer und dem Verbraucher kann die Fernabsatzkette unterbrochen werden, sodass die Regelungen über Fernabsatzverträge nicht zur Anwendung kommen.

Die Anwendbarkeit der verbraucherschützenden Vorschriften kann beim Fahrzeugverkauf dadurch ausgeschlossen werden, dass dem Verbraucher die fristgerechte Bestellbestätigung nicht durch den Einsatz von Fernkommunikationsmitteln zugeht, sondern durch persönliche Übergabe. Einen Anreiz dafür, dass der Verbraucher in Ihrem Autohaus vorstellig wird, könnte z.B. das Angebot einer Probefahrt sein. Dabei ist darauf zu achten, dass der persönliche Kontakt in dem Zeitraum zustande kommt, in dem der Verbraucher entsprechend den von Ihnen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen an seinen Antrag gebunden ist.

Dokumentieren Sie die Probefahrt! Bestellt der Verbraucher nach einer solchen Probefahrt das Fahrzeug per E-Mail, Telefon, Telefax etc., kann er sich später nicht erfolgreich darauf berufen, das Fahrzeug im Rahmen eines reinen Fernabsatzgeschäfts erworben zu haben.

### **Voraussetzungen einer Wertersatzpflicht des Verbrauchers für bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistungen – Maßnahmen zur Sicherung des Entgeltanspruchs**

Widerruft der Verbraucher den Vertrag (z.B. über die Reparatur eines Fahrzeugs) vor der vollständigen Erfüllung (Fertigstellung der Reparatur), schuldet er Wertersatz für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Teilleistungen, wenn er vom Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und er auch korrekt über das Widerrufsrecht und den Anspruch auf Wertersatz belehrt wurde.

**Der Unternehmer hat den Verbraucher ordnungsgemäß über folgende Umstände informiert:**

- 1. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren über die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Abs. 1 BGB,**
- 2. das Muster-Widerrufsformular und**
- 3. darüber, dass der Verbraucher dem Unternehmer einen angemessenen Betrag nach § 357 Abs. 8 BGB 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 hat.**

### **Achtung**

Liegt auch nur eine der genannten Voraussetzungen im Fall eines Fernabsatzvertrages oder nach Vertragsschluss bei AGV nicht vor, schuldet der Verbraucher dem Unternehmer keinen Wertersatz!

### **Muster zur Aufforderung und Zustimmung zum Beginn der Ausführung der Dienstleistung**

[ ] Ich bin einverstanden und verlange ausdrücklich, dass vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung begonnen wird. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung mein Widerrufsrecht verliere.

\_\_\_\_\_ (Datum/Unterschrift des Verbrauchers)

**Diese Aufforderung zum sofortigen Beginn und die Zustimmung muss vom Verbraucher bestätigt werden und darf nicht mit anderen Texten verknüpft werden.**

### **Voraussetzung für das Erlöschen des Widerrufsrechts zur Sicherung des Entgeltanspruchs**

Bei Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und der Verbraucher vorher seine ausdrückliche Zustimmung zum sofortigen Beginn der Ausführung der Dienstleistung (vor Ablauf der Widerrufsfrist) erteilt hat.

Auch hier gelten die oben aufgeführten Informationspflichten vollumfänglich.

#### **Muster-Widerrufsbelehrung**

##### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben müssen Sie uns (**FÜGEN SIE IHREN NAMEN, IHRE ANSCHRIFT UND SOWEIT VERFÜGBAR, IHRE TELEFONNUMMER, TELEFAXNUMMER UND E-MAIL-ADRESSE EIN.**), mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

##### **Folgen des Widerrufs**

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### **Muster-Widerrufsformular**

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

- An: [hier ist der Name, die Anschrift, ggf. Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]
- 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 (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

#### **Achtung**

Der Unternehmer hat den Verbraucher über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrecht nach § 355 Abs. 1 BGB und das Muster-Widerrufsformular informiert.

### II. Ebenfalls neu: Umfangreiche Informationspflichten im stationären Handel

Zu den Informationspflichten nach Vertragsschluss bei AGV (außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge) gehört,

- dass dem Verbraucher sowohl eine **Kopie des Vertragsdokuments**, das von dem Vertragsschließenden so unterzeichnet wurde, dass auf ihre Identität hingewiesen wird oder
- eine Vertragsbestätigung, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist,

in Papierform ausgehändigt bekommt.

Zu den Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen gehört,

- dass dem Verbraucher eine **Vertragsbestätigung**, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt wird;
- zusätzlich hat die Bestätigung daneben noch festzuhalten, dass der Verbraucher ausdrücklich der sofortigen Ausführung zugestimmt hat und vom Wegfall seines Widerrufsrechts Kenntnis hat.

**Weitere Informationspflichten** gegenüber Verbrauchern werden ab dem 13.06.2014 modifiziert und erweitert, welche auch im stationären Handel – also beim Verkauf vor Ort – Anwendung (z.B. in einem Ladengeschäft) finden. Der Unternehmer ist verpflichtet, den Verbraucher über folgende Punkte in klarer und verständlicher Weise zu informieren:

- die **wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen**,
- seine **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 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 beispielsweise der Kauf von Lebensmitteln oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs.

Nähere und ausführliche Hinweise können Autohäuser und Kfz-Betriebe über den Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) erhalten, der eine Informationsbroschüre zum Thema „Fernabsatzverträge in der KFZ-Branche“ erstellt hat. Mitgliedsbetriebe können diese dort abrufen.

### Fazit

Es bleibt zu hoffen, dass es durch regen Informationsaustausch nicht zu einer Abmahnwelle kommt, da unterlassene Informations- und Belehrungspflichten wettbewerbswidrig und daher abmahnfähig sind.

Für die Umsetzung der neuen Vorgaben wird es – trotz weitreichender Änderungen – **keine Übergangsfristen** geben. Da die neue Widerrufsbelehrung nicht vor dem 13.06.2014 eingesetzt werden darf, müssen die Änderungen in der Nacht von 12.06.2014 auf den 13.06.2014 umgesetzt werden, wenn man sich keinem Abmahnrisiko aussetzen will.