

Neue Regeln für Verbraucherverträge

Hintergrund: Europäische Vorgaben

Der Bundestag hat im Juni 2013 neue Regeln zum Verbraucherrecht beschlossen. Die künftig bei Verträgen mit Verbrauchern zwingend zu beachtenden Vorschriften gehen überwiegend auf Vorgaben der europäischen Verbraucherrechte-Richtlinie zurück. Die neuen Verbraucherrechte wurden nicht in einem separaten Gesetz geregelt, sondern sind sowohl im BGB als auch in anderen Gesetzen integriert.

Wann gelten künftig Verbrauchervorschriften?

Die besonderen Vorschriften des Verbraucherrechts mussten bislang nur bei Verträgen beachtet werden, die mit einem Verbraucher entweder im Rahmen des Fernabsatzes, in dessen Privatwohnung oder am Arbeitsplatz geschlossen wurden. Künftig findet das Verbraucherrecht im Fernabsatz sowie bei Verträgen Anwendung, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden. Ein solcher "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" liegt vor, wenn:

- ein Unternehmer mit einem Verbraucher außerhalb seiner Geschäftsräume einen Vertrag schließt,
- der Verbraucher dem Unternehmer gegenüber ein Vertragsangebot außerhalb dessen Geschäftsräume unterbreitet,
- der Verbraucher vom Unternehmer außerhalb seiner Geschäftsräume persönlich und individuell angesprochen wird und er den Vertrag

unmittelbar danach entweder in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel (wie etwa Telefon, Fax oder E-Mail) schließt.

Praxistipp: Kostenvoranschläge

Angesichts des erweiterten Anwendungsbereichs für Verbraucherverträge gilt es für Handwerksbetriebe, sich in Fällen richtig zu verhalten, in denen sie zwecks Erstellung eines Kostenvoranschlags den Verbraucher in dessen Privatwohnung aufsuchen und bereits dort die wesentlichen Aspekte des Vertrags mit dem Verbraucher besprechen.

- Unterbreitet der Handwerker dem Verbraucher noch vor Ort ein verbindliches Angebot oder wird der Auftrag sogar erteilt, handelt es sich um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag.
- Kein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag liegt dagegen vor, wenn der Vertrag erst im Nachgang zum Besuch beim Verbraucher per Telefon, Fax oder Mail geschlossen wird und die Kontaktaufnahme vom Verbraucher ausging. Hat jedoch der Unternehmer den Verbraucher angesprochen, gilt der Vertrag als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen und das besondere Verbraucherrecht findet Anwendung.

Informationspflichten

Bei den vorvertraglichen Informationspflichten ist zwischen solchen Pflichten zu unterscheiden

den, die für alle Verbraucherverträge gelten und solchen, die nur im Fernabsatz und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen Anwendung finden. Die besonderen Informationspflichten für Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, gehen über die allgemeinen Informationspflichten hinaus. Dies betrifft etwa Auskünfte über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Eine Liste der einzelnen Informationspflichten befindet sich in der Anlage zu diesem Recht *Kompakt*.

Für Verträge über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten gelten erleichterte Informationsanforderungen. Die Voraussetzungen hierfür sind, dass der Verbraucher die Dienste des Unternehmers ausdrücklich angefordert hat, die vertraglichen Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung nicht mehr als 200 Euro beträgt. Die zu erteilenden Informationen beschränken sich in diesen Fällen auf die Kontaktdaten sowie auf Angaben zu den wesentlichen Eigenschaften der Ware/Dienstleistung, zum Gesamtpreis und zum Widerrufsrecht des Verbrauchers.

Beachtung der Form

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sind Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher sowohl eine Kopie des Vertragsdokuments oder eine Vertragsbestätigung als auch die vorvertraglichen Informationen in Papierform auszuhändigen. Nur bei ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers ist die Überlassung dieser Unterlagen auf einem elektronischen Medium (z.B. USB-Sticks, CD-ROMs, Speicherkarten, Festplatten und E-Mails) zulässig.

Widerrufsrecht des Verbrauchers

Bei Fernabsatzverträgen sowie bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen steht dem Verbraucher in der Regel ein Widerrufsrecht zu. Dies bedeutet, dass sich der

Verbraucher innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag lösen kann.

Eine wichtige Neuerung besteht für den Fall, dass der Unternehmer den Verbraucher nicht ausreichend oder überhaupt nicht über sein Widerrufsrecht informiert hat. Bislang endete die Frist zum Widerrufsrecht in solchen Situationen nicht, so dass ein Widerruf auch noch nach mehreren Jahren wirksam erklärt werden konnte. Künftig erlischt das Widerrufsrecht spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Beginn der Widerrufsfrist.

Für bestimmte Fälle sehen die neuen Vorschriften kein Widerrufsrecht des Verbrauchers vor. Dies gilt unter anderem:

- Bei Verträgen über Waren, die nicht vorgefertigt sind oder deren Herstellung auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Wenn die Ware nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt wird. Zu denken ist hierbei vor allem an Werkmaterialien und Baustoffe.
- Bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen.
- Sobald der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat. Hierfür muss der Verbraucher jedoch – anders als bisher – vor Vertragsschluss ausdrücklich bestätigen, dass der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen darf.

Ab wann gelten die neuen Pflichten?

Die neuen Regelungen treten zum 13. Juni 2014 in Kraft. Bis dahin haben Handwerksbetriebe Zeit, ihre Formulare und Vertriebswege an die neuen Vorschriften anzupassen.

Die Informationen geben einen nicht abschließenden Überblick und stellen keine Rechtsberatung dar.

Verantwortlich: Zentralverband des Deutschen Handwerks ■ Abteilung Recht

Mail: recht@zdh.de ■ Internet: www.zdh.de