

Widerrufsrecht bei Verträgen mit Verbrauchern

I. Einführung

Bei Verträgen mit Verbrauchern gelten spezielle Regeln. Insbesondere das Widerrufsrecht gewinnt aufgrund moderner Möglichkeiten des Vertragsschlusses immer mehr an Praxisrelevanz für das Handwerk.

Seit 2014 steht Verbrauchern nach dem BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) in der Regel für alle **außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers geschlossenen Verträge** und **Fernabsatzverträge** ein Widerrufsrecht zu. Verbraucher können sich dann innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag lösen.

Unterlässt der Unternehmer es, den Verbraucher über seine Widerrufsmöglichkeit zu belehren, steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht bis zu einem Jahr und 14 Tagen nach Vertragsschluss zu.

II. Wann haben Verbraucher ein Widerrufsrecht?

§ 312b BGB Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

(1) Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sind Verträge,

- 1. die bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Verbrauchers und des Unternehmers an einem Ort geschlossen werden, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist,*
- 2. für die der Verbraucher unter den in Nummer 1 genannten Umständen ein Angebot abgegeben hat,*
- 3. die in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, bei denen der Verbraucher jedoch unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Verbrauchers und des Unternehmers persönlich und individuell angesprochen wurde, oder*
- 4. die auf einem Ausflug geschlossen werden, der von dem Unternehmer oder mit seiner Hilfe organisiert wurde, um beim Verbraucher für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen zu werben und mit ihm entsprechende Verträge abzuschließen.*

Dem Unternehmer stehen Personen gleich, die in seinem Namen oder Auftrag handeln.

(...)

Warum hat der Verbraucher ein Widerrufsrecht?

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht für den Verbraucher regelmäßig nicht die Möglichkeit einer gründlichen Überlegung sowie eines Preisvergleiches. Um den Verbraucher vor einer Überrumpelung bei Vertragsschluss zu schützen, soll ihm durch das Widerrufsrecht nochmals Bedenkzeit gewährt werden.

§ 312c BGB Fernabsatzverträge

- (1) Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt.
- (2) Fernkommunikationsmittel im Sinne dieses Gesetzes sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien.

Warum hat der Verbraucher ein Widerrufsrecht?

Bei Fernabsatzverträgen fehlt eine persönliche körperliche Anwesenheit beider Vertragspartner, und zwar bei der Vertragsanbahnung und beim Vertragsschluss. Der Verbraucher kann sich demzufolge nicht persönlich beim Unternehmer über das Produkt und die Vertragsbedingungen informieren. Er soll sich die Informationen nachträglich verschaffen und den Vertrag widerrufen können.

III. Wann besteht ausnahmsweise kein Widerrufsrecht?

Das Gesetz regelt auch einige Ausnahmen, in denen dem Verbraucher kein Widerrufsrecht zusteht. Zu den Ausnahmen zählen insbesondere:

- Die Lieferung von Waren, welche nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist, oder die auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind (z.B. nach Maß gefertigte Vorhänge).

ACHTUNG: Der Bundesgerichtshof hat ausdrücklich entschieden, dass diese Ausnahmenvorschrift nur für Kaufverträge und Werklieferungsverträge gilt (BGH, Urteil vom 30.8.2018 – VII ZR 243/17). Handelt es sich um einen reinen Werkvertrag, ist diese Ausnahme nicht anwendbar.

- Die Lieferung von Waren, die nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden (z.B. Lieferung von Heizöl).
- Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich dazu aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen (z.B. Wasserrohrbruch).
- Die Lieferung von Waren, die schnell verderben können (z.B. Torten, Fleisch- und Wurstwaren).
- In Fällen in denen der Unternehmer den Verbraucher im Haus des Verbrauchers über die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses informiert und der Vertrag dann in unmittelbarem zeitlichen

Zusammenhang unter der Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (Brief, Telefon, E-Mail...) zustande kommt. Dabei muss der Erstkontakt vom Verbraucher ausgegangen sein.

ACHTUNG: Das gilt nicht, wenn der Unternehmer den Kontakt von sich aus initiiert hat. Dann hat der Verbraucher ein Widerrufsrecht.

- Sobald der Unternehmer die Leistung vollständig erbracht hat. Hierfür muss der Verbraucher jedoch vor Vertragsschluss ausdrücklich bestätigen, dass der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen darf (**siehe Muster 3**).
- Die Leistung wird sofort erbracht und das Entgelt ist nicht höher als 40,00 € (z.B. Austausch eines Dichtungsringes).

IV. Welche Fristen sind zu beachten?

Die Widerrufsfrist beträgt **14 Tage** und beginnt bei Werkverträgen mit Vertragsschluss und nicht erst mit Beginn der Arbeiten. Die Frist beginnt zu laufen, wenn der Verbraucher über sein Widerrufsrecht informiert wurde.

Wird der Verbraucher vom Unternehmer fehlerhaft oder gar nicht über sein Widerrufsrecht belehrt, verlängert sich die Widerrufsmöglichkeit um ein Jahr.

Die Widerrufsfrist kann vertraglich verlängert, jedoch aus Verbraucherschutzgründen nicht verkürzt werden.

V. Praxistipps für bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

- ✓ Nehmen Sie zu Vor-Ort-Terminen einige Exemplare einer Widerrufsbelehrung (**siehe Muster 1**) und Musterwiderrufsformulare (**siehe Muster 2**) mit und lassen Sie sich die Übergabe schriftlich bestätigen.
- ✓ Die Arbeiten nach Ablauf der Widerrufsfrist (14 Tage nach Vertragsschluss) beginnen.
- ✓ Möchte der Verbraucher, dass die Arbeiten bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, sollte zwingend eine entsprechende Verbrauchererklärung (**siehe Muster 3**) eingeholt werden. In dieser bestätigt der Verbraucher, dass er den vorzeitigen Beginn der Arbeiten ausdrücklich verlangt hat. Zudem erklärt er, dass er über sein Widerrufsrecht belehrt wurde; dass dieses nach Beendigung der Arbeiten erlischt; er bei Widerruf Wertersatz zu leisten hat.

ACHTUNG: Hat der Unternehmer die Arbeiten innerhalb der Widerrufsfrist begonnen, ohne den Verbraucher entsprechend Muster 3 zu belehren und widerruft der Verbraucher während des Verlaufs der Widerrufsfrist, so erhält der Unternehmer keinen Wertersatz für die erbrachten Leistungen.