

Fernabsatzverträge und E-Commerce

Man sitzt daheim bequem auf seiner Couch und bestellt mit seinem Tablet-PC im Internet. Es ist nicht mehr nötig, zu verschiedenen Geschäften zu fahren und sich an deren Öffnungszeiten zu halten. Man muss nicht im Gedränge voller Verkaufsräume warten, bis ein Verkäufer endlich Zeit hat. Zuhause können die Angebote von verschiedenen Händlern problemlos verglichen werden. Nach getätigter Bestellung wird die Ware innerhalb weniger Tage bequem an die Haustüre geliefert. Doch welche Rechte hat man als Verbraucher, wenn einem die bestellte Ware nach Erhalt gar nicht mehr gefällt, weil sie auf dem Bild viel ansprechender aussah?

BGB §§ 312 b–d

Privatkäufer, die per Katalog, Fax, Brief, Telefon oder im Internet bestellt haben, werden durch das BGB (Bürgerliche Gesetzbuch) besonders geschützt, denn Firmen müssen Waren, die dem Käufer nicht gefallen, innerhalb von 14 Tagen zurücknehmen.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ein Vertrag über die Lieferung einer Ware oder die Erbringung einer Dienstleistung abgeschlossen wurde und zwar unter **ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln**. Vertragsverhandlungen und Vertragsabschluss müssen also per Internet, E-Mail, Brief, Fax, Katalog oder Telefon erfolgen.

Die **Regelungen für Fernabsatzverträge gelten nicht**, wenn der Vertragsabschluss nicht im Rahmen eines speziell für den Fernabsatz organisierten Systems erfolgt. Nehmen Verkäufer ausnahmsweise eine Bestellung am Telefon an und wickeln sie mit Postversand ab, liegt **kein Fernabsatzvertrag** vor.

Widerrufsrecht

Bei einem Fernabsatzgeschäft kann der Verbraucher die gekaufte Ware nicht begutachten und testen, wie es im Geschäft vor Ort möglich wäre. Deshalb wird ihm durch das Gesetz ein besonderes Widerrufsrecht eingeräumt. Firmen müssen Waren, die dem Käufer nicht gefallen, innerhalb von 14 Tagen zurücknehmen, und zwar zum vollen Preis einschließlich der Versandkosten. Bei unerlaubten Werbeanrufen beträgt die Widerrufsfrist sogar 1 Monat. Fehlt die Belehrung über die Widerrufsmöglichkeit, dann verlängert sich die Frist um 1 Jahr. Sie beträgt dann 1 Jahr und 14 Tage.

BGB §§ 312 g, 357

Die **14-tägige Widerrufsfrist** beginnt:

- an dem Tag, an dem die Ware dem Käufer zugestellt wurde.
- bei einer Teillieferung an dem Tag, an dem die letzte Lieferung eingetroffen ist.
- bei einem Abonnement, z. B. von Zeitschriften, am Tag der ersten Lieferung.

Der Käufer muss den Widerruf ausdrücklich erklären, es genügt nicht, wenn er die Ware nur zurücksendet. Dafür kann der Widerruf auch telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Der Händler muss sogar ein Formular für den Widerruf bereitstellen. Viele Onlinehändler sind sehr kundenfreundlich und verzichten auf eine schriftliche Widerrufserklärung. Häufig reicht es, wenn der Käufer die bestellte Ware innerhalb der Widerrufsfrist zurückschickt. Die Verbraucherzentralen empfehlen jedoch, nicht per E-Mail oder mündlich, sondern auf dem traditionellen Weg schriftlich per **Einschreiben** und Rückschein zu widerrufen.



Geschäfte, die per Katalog, Fax, Telefon, Brief oder im Internet abgeschlossen wurden

Widerrufsrecht

14 Tage, bei unerlaubten Werbeanrufen 1 Monat

Kein Widerrufsrecht besteht bei

- der Lieferung von Speisen und Getränken, z. B. von einem Pizzaservice,
- entsiegelten Audio-, Video- und Softwareträgern,
- versiegelten Waren, die aus Hygienegründen nicht zurückgenommen werden können, nachdem die Versiegelung entfernt wurde, z. B. Kosmetik,
- Sonderanfertigungen, z. B. einem Maßanzug,
- leichtverderblichen Waren wie Lebensmitteln.

Allerdings gilt das Widerrufsrecht auch für Finanzdienstleistungen wie Kontoeröffnungen und Kredite.

Für Versicherungen gibt es ebenfalls eine 14-tägige Widerrufsfrist, bei Lebensversicherungen sind es sogar 30 Tage. Geregelt sind diese Fristen im Versicherungsvertragsgesetz.

Informationspflichten des Anbieters

Es genügt nicht wenn der Anbieter den Kunden nur über sein Widerrufsrecht informiert. Da der Verbraucher die Ware vor dem Kauf nicht begutachten und testen kann, ist der Anbieter verpflichtet, ihn umfassend zu informieren. Zu diesen Informationspflichten gehören folgende Angaben:

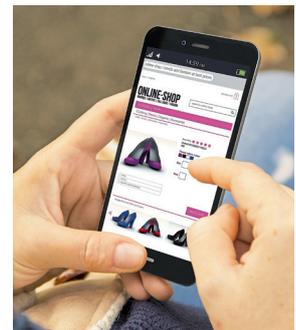
- die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung,
- der Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich Steuern und Versandkosten,
- die Zahlungs- und Lieferbedingungen,
- das Bestehen eines 14-tägigen Widerrufsrechts,
- die Anschrift des Unternehmens (Kontaktdaten).

Unterlässt der Händler diese Angaben, dann verlängert sich das Widerrufsrecht des Kunden um 1 Jahr.

E-Commerce (elektronischer Geschäftsverkehr)

Werden Verträge auf elektronischem Weg (in der Regel im Internet) abgeschlossen, dann sind die Kunden durch das BGB besonders geschützt. Im **elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce)** muss der Unternehmer dafür sorgen, dass

- die Bestellsituation so gestaltet wird, dass der Verbraucher sich mit seiner Bestellung ausdrücklich zur Zahlung verpflichtet,
- Schaltflächen gut lesbar sind und deutlich mit Wörtern wie "zahlungspflichtig bestellen" beschriftet sind, wenn die Bestellung damit erfolgt,
- Eingabefehler vor der Bestellung erkannt und berichtigt werden können,
- der Kunde Vertragstext und Verhaltensrichtlinien nicht nur am Bildschirm abrufen, sondern auch problemlos auf seinen PC herunterladen und ausdrucken kann,
- der Eingang einer Bestellung unverzüglich mit elektronischer Post bestätigt wird.



Verstößt der Händler gegen eine der Bedingungen, dann verlängert sich das 14-tägige Widerrufsrecht um 1 Jahr, d. h. der Kunde kann innerhalb von 1 Jahr und 14 Tagen den Vertrag widerrufen.

Kosten der Hin- und Rücksendung

Die **Kosten der Rücksendung** trägt grundsätzlich der Verbraucher, sofern er vom Händler vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wurde. Der Unternehmer hat jedoch die Möglichkeit, die Kosten der Rücksendung freiwillig zu übernehmen, was die meisten Internethändler auch tun.

Die **Kosten der Hinsendung** (Versandkosten zum Verbraucher) dagegen muss der Händler bei einem Widerruf zurückerstatten.

BGB §§ 312 e