

Was müssen Händler bei Fernabsatzverträgen beachten?

Durch die Corona-Krise gewinnt der Fernabsatz (beispielsweise online oder via Telefon) für viele Händler an Relevanz. Insbesondere die Vorschriften über Fernabsatzverträge legen dem Unternehmen zahlreiche Pflichten auf.

Was sind Fernabsatzverträge?

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.

Was sind Fernkommunikationsmittel?

Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind: bspw. Online-Shops, über Messenger-Dienste versendete Nachrichten, Kataloge, Telefonanrufe, E-Mails, Faxe.

Was muss ich als Online-Händler beachten?

Der Unternehmer hat dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Willenserklärung bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen (Art. 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB), § 1):

- die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
- seine Identität sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie

gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,

- eine Geschäftsanschrift für Beschwerden jeder Art, falls diese von oben genannter Anschrift abweicht,
- den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche Kosten zusätzlich anfallen können,
- im Falle eines unbefristeten Vertrages oder eines Abonnement-Vertrages den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; falls die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
- die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts,
- gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
- gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes und wie Exemplare davon erhalten werden können,
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,

- gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
- gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
- gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind und bekannt sein müssen, und
- gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.
- Die oben genannten Informationen müssen vor Abgabe der Willenserklärung des Verbrauchers dem Verbraucher mitgeteilt werden.
- **Wichtig: Das Einstellen der Informationen auf der Webseite genügt grundsätzlich nicht!**
- Daneben besteht die Pflicht, dem Verbraucher eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger sowie in angemessener Frist, spätestens bei der Lieferung bzw. vor Ausführung der Dienstleistung, zur Verfügung zu stellen. Diese Bestätigung muss die oben genannten Angaben enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

Welche Normen müssen Online-Händler neben dem Fernabsatzrecht sonst noch beachten?

Zu beachten sind die Vorgaben für einen rechtssicheren Online-Shop. Dies betrifft Bereiche wie Impressum, Datenschutz, Widerruf, AGBs, Urheberrecht und Haftungsausschluss, Preisangaben, Zahlung, Lieferung und Verbraucherschlichtung. Weitere Informationen dazu finden Sie [hier](#).

Gibt es Ausnahmen von der Anwendbarkeit des Fernabsatzrechtes?

Eine Ausnahme besteht, wenn der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt, also beispielsweise, wenn ein Anbieter Waren über ein Ladenlokal vertreibt und nur ausnahmsweise telefonische Bestellungen annimmt.

Ein Beispiel wäre die Stammkundin, die stets das gleiche Produkt kauft, nun aus welchen Gründen auch immer, nicht im stationären Geschäft einkaufen kann und eine Bestellung via Telefon aufgibt und der Händler in Folge dessen liefert.

Was müssen stationäre Händler beachten, die nun im Zuge der Corona-Krise auf Fernabsatzwegen verkaufen wollen?

In der derzeit vorherrschenden Corona-Krise sind viele Einzelhändler von staatlich verordneten Betriebsschließungen betroffen. Sollten diese Händler ihren Vertrieb nun auf Fernabsatzwege umstellen, ist auch für diese Händler das Fernabsatzrecht einschlägig.

Für die Annahme eines Fernabsatzvertrags ist es erforderlich, dass der Unternehmer die personelle, sachliche und organisatorische Ausstattung geschaffen hat, die notwendig ist, um regelmäßig Geschäfte im Fernabsatz zu bewältigen. An dieses Merkmal sind jedoch keine zu hohen Anforderungen zu stellen.

Zwar genügt es grundsätzlich nicht, wenn Sie solche Bestellungen nur gelegentlich entgegennehmen. Wenn Sie diese Möglichkeit jedoch auch nur während der Schließung vorübergehend anbieten, ist von einer Regelmäßigkeit zumindest für diese Zeit auszugehen. Wenn Sie Ihre Telefonnummer im Ladengeschäft aushängen und auf die Bestell- und Liefermöglichkeit per Telefon oder Nachricht hinweisen, ist diese Voraussetzung erfüllt.

Welche Verträge sind grundsätzlich vom Fernabsatzrecht ausgenommen?

Verträge:

- über notariell beurkundete Verträge,

- über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an Grundstücken,
- über den Bau von neuen Gebäuden oder erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden,
- über Reiseleistungen,
- über die Beförderung von Personen,
- über Teilzeit-Wohnrechte, langfristige Urlaubsprodukte, Vermittlungen und Tauschsysteme,
- Behandlungsverträge,
- über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs,
- die unter Verwendung von Warenautomaten und automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden,
- die mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln mit Hilfe öffentlicher Münz- und Kartentelefone zu deren Nutzung geschlossen werden,
- zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Telefaxverbindung,
- außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet, und
- über den Verkauf beweglicher Sachen auf Grund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen.

Gibt es bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht?

Das Fernabsatzrecht räumt dem Verbraucher ein generelles Recht auf Widerruf des Vertrages ein. Dies ist in § 312 g Abs. 1 BGB geregelt.

Welche Ausnahmen vom Widerrufsrecht gibt es?

Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind in § 312g Absatz 2 BGB geregelt.

Ein Widerrufsrecht erlischt vorzeitig beziehungsweise besteht nicht unter anderem bei folgenden Verträgen:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind („Kundenspezifikation“),
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Anmerkung: was unter „Hygiene“ oder „Gesundheitsschutz“ bzw. „Versiegelung“ zu verstehen ist, ist offen),
- Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (zum Beispiel Heizöl),
- Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Anmerkung: auch hier ist nicht definiert, was mit „Versiegelung“ gemeint ist),
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.
- Weitere Ausnahme sind in § 312g Absatz 2 Nr. 8 bis 13 geregelt.