



Widerruf bei Verträgen mit Verbrauchern

Besonderheiten bei Verbraucherverträgen

Bei Verträgen mit Verbrauchern gelten besondere Regeln. Das Widerrufsrecht ist die in der Praxis wichtigste Besonderheit. Dieses Recht erlaubt es Verbrauchern, einen Vertrag ohne Angabe von Gründen rückgängig zu machen.

Wann haben Verbraucher ein Widerrufsrecht?

Das Bestehen eines Widerrufsrechts hängt von verschiedenen Umständen des Einzelfalls ab. So ist es von Bedeutung,

- was Gegenstand des Vertrags ist (z.B. Herstellung und Verkauf von Lebensmitteln),
- wie – also auf welchem Weg – der Vertrag geschlossen wird (z.B. telefonisch) oder
- wo (z.B. auf der Baustelle) der Vertrag geschlossen wird.

Um die Umstände Ihres betrieblichen Alltags rechtlich richtig zu bewerten, ist eine individuelle Klärung durch die Rechtsberatung Ihrer Handwerkskammer oder Innung zu empfehlen.

Die nachfolgenden Ausführungen können lediglich einen allgemeinen Überblick geben.

Wie wird der Vertrag geschlossen?

→ Widerrufsrecht beim Fernabsatz

Werden im Vorlauf zum Vertrag und für den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel (z.B. Telefon, Fax oder E-Mail) genutzt, handelt es sich um einen Fernabsatzvertrag. In diesen Fällen hat der Verbraucher grundsätzlich ein Widerrufsrecht.

Praxishinweis: Wird der Kunde zwecks Erstellung eines Kostenvoranschlags oder Angebots besucht, liegt kein Fernabsatzvertrag vor. Dies gilt selbst dann, wenn der Vertragsschluss im Nachgang zum Kundenbesuch per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgt.

Wo wird der Vertrag geschlossen?

→ Widerruf bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden

Ein "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" liegt vor, wenn ein Vertragsschluss mit einem Verbraucher außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers zustande kommt oder ein Verbraucher außerhalb von Geschäftsräumen eine verbindliche Vertragserklärung abgibt.

Praxishinweis: Kommt der Kunde ohne zuvor mit dem Handwerker Kontakt gehabt zu haben in die Werkstatt, in die Bäckerei, in das Ladenlokal etc. und schließt dort einen Vertrag, hat der Kunde nie ein Widerrufsrecht.

Gesetzliche Ausnahmen

Selbst wenn ein Vertrag mit Fernkommunikationsmitteln oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, gibt es Fälle, in denen Verbrauchern kein Widerrufsrecht zusteht. Bei den gesetzlichen Ausnahmen wird unterschieden, ob mit dem Verbraucher ein Kaufvertrag oder ein Werkvertrag geschlossen wird. Wichtig für Handwerksbetriebe ist, dass die sogenannten Werklieferungsverträge als Kaufverträge gelten. Für die Unterscheidung zwischen Werklieferungsverträgen und Werkverträgen siehe Anlage 1.

Ausnahmen bei Kaufverträgen

- Bei Verträgen über die Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind oder deren Herstellung auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.

Beachte: Die Formulierung "Lieferung von Waren" bedeutet, dass es sich um einen fertig hergestellten Gegenstand handeln muss, der dem Kunden geliefert oder ausgehändigt wird. Die individuelle Fertigung oder Veränderung von Waren beim Kunden ist dagegen nicht umfasst.

- Wenn die Ware nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt wird (vor allem Werkmaterialien und Baustoffe).

Beachte: Die Ausnahme erfasst auch Materialien, die nicht vermischt, sondern derart miteinander verbunden werden, dass eine Trennung nicht ohne eine Beschädigung der zusammengesetzten Teile möglich ist.

Ausnahmen bei Werkverträgen

- Bei dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten.

Beachte: "Dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten" erfassen nur Notfälle. Ob ein Notfall besteht, ist objektiv zu bestimmen und richtet sich nicht nach dem subjektiven Empfinden des Verbrauchers.

- Sobald der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat.

Beachte: Diese Ausnahme setzt voraus, dass der Verbraucher vor Vertragsschluss ausdrücklich bestätigt, dass der Unternehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnen darf. Siehe hierzu Anlage 2 (Muster 2).

Wie lange dürfen Verbraucher widerrufen?

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Die Frist beginnt bei Werkleistungen bei Vertragsschluss. Bei Kaufverträgen beginnt die Frist erst, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat.

Die Widerrufsfrist verlängert sich um ein Jahr, wenn der Verbraucher vor Vertragsschluss nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt wurde. Siehe für Widerrufsbelehrungen Anlage 2 (Muster 2).

Welche Folgen hat ein Widerruf?

Bei Kaufverträgen haben Verbraucher die Ware zurückzugeben. Unternehmer müssen den Kaufpreis zurückzahlen.

Bei Werkverträgen haben Unternehmer den Werklohn zurückzuzahlen. Weitere Pflichten – z.B. ein Rückbau von Bauleistungen – bestehen in der Regel nicht. Verbraucher müssen ihrerseits die erbrachte Werkleistung zurückgewähren. So sind Materialien grundsätzlich zurückzugeben, es sei denn, sie wurden in einer Weise verarbeitet oder verbaut, dass kein rückstandsloser Ausbau möglich ist. Soweit die Werkleistung in einer Tätigkeit bestand, können Verbraucher diese nicht zurückgewähren. Als Ausgleich müssen sie Wertersatz für die erbrachte Werkleistung zahlen.

Beachte: Die Pflicht zur Zahlung von Wertersatz setzt voraus, dass der Verbraucher ausdrücklich verlangt hat, dass der Handwerker seine Tätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist aufnimmt und er vom Unternehmer darüber belehrt wurde, dass er im Fall des Widerrufs Wertersatz zu leisten hat. Siehe hierfür Anlage 2 (Muster 2).

Formelle Aspekte der Widerrufbelehrung

Damit eine Widerrufsbelehrung und die Vereinbarung von Wertersatz rechtmäßig ist, müssen strenge formelle und sprachliche Anforderungen erfüllt werden. Wir raten deshalb dringend davon ab, die Muster umzuformulieren oder optisch zu verändern. Ergänzen Sie lediglich die Angaben in den hierfür vorgesehenen Feldern.