



PRAXISHINWEISE FÜR VERBUNDGRUPPEN

**RECHTLICHE BESONDERHEITEN BEIM VERTRAGSABSCHLUSS
PER TELEFON, FAX, E-MAIL ODER BRIEF ANLÄSSLICH DER
CORONA-KRISE**

Hinweis:

In dem vorliegenden Handout finden Sie branchenübergreifende Informationen zu den rechtlichen Besonderheiten beim Online-Kundenservice und Vertragsabschlüssen per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief anlässlich der Corona – Krise. Verbundgruppenzentralen und deren Anschlusshäuser, die angesichts der Corona – Krise diesen Vertriebsweg einschlagen, sollten sich unbedingt mit den rechtlichen Voraussetzungen dieses Vertriebskanals befassen.

Bitte wenden Sie sich mit allen rechtlichen Fragen an einen der Anwälte der Praxisgruppe „E-Commerce“ bei WOLFF GÖBEL WAGNER.

Gerne können Sie sich auch an unsere zentrale E-Mailadresse info@wgw.law wenden oder uns telefonisch unter +49 2331 9149 0 erreichen.

Wir werden Ihre Anfrage dann umgehend intern weiterleiten und der zuständige Ansprechpartner setzt sich mit Ihnen direkt in Verbindung.

A. EINLEITUNG

Für den Handel bedeuten die behördlichen Maßnahmen in der CORONA-Krise, insbesondere die Schließung des Ladenlokals, massive wirtschaftliche Verluste. Der Verkauf am Point of Sale ist wegen der behördlichen Verordnungen (bis auf wenige Ausnahmen) derzeit unzulässig. Das Vertriebssystem des stationären Handels ist daher beschnitten.

Neue, innovative Vertriebswege sind daher für den Handel überlebenswichtig. Schnell kommt daher die Frage auf, was bei der Beratung im Wege eines „Online-Kundenservice“ (PC, Tablet, Smartphone, etc.) und einem sich daran anschließenden Vertragsabschluss per Telefon, Fax, E-Mail, Brief in Hinblick auf das Fernabsatzrecht zu beachten ist. Bei dem „Online-Kundenservice“ wird dem Kunden die Möglichkeit geboten, sich individuell über den PC, Tablet oder sein Smartphone durch einen Mitarbeiter des Unternehmens „live“ zu Produkten beraten zu lassen und Waren zu konfigurieren.

Die Webseiten des Handels sind in der CORONA-Krise mittlerweile darauf ausgerichtet, dass der Kunde den Kontakt zum Beispiel per Telefon zum Handel sucht. Soweit der Kunde sich für den Kauf des Produktes entscheidet, nachdem er sich telefonisch oder mittels eines Chats beraten lassen hat, so wird das Kaufvertragsformular per Fax, Brief oder Mail an den Kunden übermittelt, der dann seinerseits auf einem dieser Kommunikationsweg den Vertrag/ Auftrag an den Händler unterschrieben zurücksendet. Zum Teil findet auch die Bestellkarte in einem Printkatalog oder die telefonische Bestellhotline zum Printkatalog ebenfalls wieder Bedeutung. Viele Händler bieten in der Corona Krise damit ihren Kunden die Möglichkeit (neben der Möglichkeit, in ihrem Online-Shop über die Warenkorbfunktion Bestellungen aufzugeben) Waren zu beziehen.

Was viele nicht wissen:

Bei diesem Vertriebsweg sind die Grundsätze des Fernabsatzrechtes (Verbraucherwiderrufsrecht) zu beachten. Wird das nicht beachtet, so drohen ein verlängertes Widerrufsrecht des Kunden und der Verlust des Wertersatzanspruch des Händlers, wenn der Kunde monatelang die Ware benutzte. Zusätzlich drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen.

Insbesondere stellen sich folgende Fragen:

- **Wie und wann ist der Verbraucher über ein Widerrufsrecht zu belehren, wenn ihm ein Widerrufsrecht zusteht?**
- **Benötigt der Handel eine spezielle AGB?**
- **Wie sollte der Prozess des Vertragsschlusses gestaltet sein?**

B. RECHTLICHER HINTERGRUND

Bei dieser „individuellen Kommunikation (vgl. A) sind die gesetzlichen Vorschriften des Fernabsatzrechtes zu beachten. Allerdings: Die AGB und die Vertragsabschlussprozesse des stationären Handels oder des Handels über einen E-Shops und/ oder Online-Verkaufsplattformen können bei dem zu A. beschriebenen Vertriebswegen **nicht** übernommen werden

Um „individuelle Fernkommunikation“ handelt es sich um Verträge, die ausschließlich durch eine individuelle (gerade nicht automatisierte E-Shops!) Kommunikation unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (=Telefon, Fax, E-Mail, Brief) geschlossen wurde.

Dabei handelt es sich um die typischen Fälle, in denen ein Kunde z. B. über ein Online-Formular oder über die Webpage auf ein bestimmtes Produkt aufmerksam geworden ist und daraufhin per Mail oder Telefon Kontakt zum Händler aufnimmt. Wenn dann in einem Telefonat oder im Rahmen des E-Mailverkehrs, etc. der Vertrag über diese Fernkommunikationsmittel zustande kommt, also die Parteien einigen sich über den Kaufpreis und Lieferbedingungen, dann handelt es sich um einen Vertrag, der mit Fernkommunikationsmitteln geschlossen wurde. Die Besonderheit im Verhältnis zu Verträgen am Point of Sale ist, dass bei Verträgen, die durch individuelle Kommunikation im Wege von Fernkommunikationsmitteln geschlossen wurden, dem Endverbraucher ein Widerrufsrecht eingeräumt werden muss.

Es liegt im Interesse des Händlers, dass rechtskonform über das Widerrufsrecht belehrt wird, denn nur so werden die gesetzlichen Widerrufsfristen in Gang gesetzt. Wenn der Verbraucher nicht oder fehlerhaft über das Bestehen eines Widerrufsrechtes belehrt wird, so müssen Sie damit rechnen, dass der Verbraucher auch noch nach einem Jahr sein Widerrufsrecht ausüben kann und der Verbraucher keinen Wertersatz schuldet.

Wann aber liegt ein Fernabsatzvertrag im Sinne des Gesetzes vor und was bedeutet die Formulierung „*Im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems*“?

Nach § 312 c BGB gilt:

(1) Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Verbraucher 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.

FERNABSATZVERTRÄGE

Unter den Begriff der Fernabsatzverträge fallen alle also Verträge über Waren und Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems, ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers abgeschlossen werden.

FERNKOMMUNIKATIONSMITTEL

Beim Vertragsschluss müssen also Fernkommunikationsmittel eingesetzt worden sein. Das sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss des Vertrages ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien verwendet werden können. Das sind also:

- E-Mails
- SMS
- Rundfunk- und Telemedien
- Briefe
- Kataloge
- Telefonate.

Der Vertrag muss, damit es sich um einen Fernabsatzvertrag handelt, unter ausschließlicher Verwendung der Fernkommunikationsmittel abgeschlossen worden sein. Das ist der Fall, wenn sowohl für den Vertragsantrag als auch für die Vertragsannahmeerklärung die Fernkommunikationsmittel eingesetzt worden sind.

Dabei ist es übrigens gleichgültig, ob die Parteien gleichartige oder unterschiedliche Fernkommunikationsmittel benutzen. Nimmt also beispielsweise der Unternehmer die ihm per Brief oder E-Mail übermittelte Bestellung (konkludent) durch Zusendung der Ware an, verwendet er für die Annahmeerklärung ein Fernkommunikationsmittel. Ein Fernkommunikationsvertrag liegt aber nur

dann vor, wenn dieser im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems abgeschlossen wurde.

Der Anbieter, der seine Ware in seinem Ladenlokal vertreibt und nur gelegentlich telefonische Bestellungen annimmt und ausführt, wird nicht unter die Regelung des Fernabsatzvertrages fallen. Dabei ist allerdings unbedingt zu beachten: **Die Beweislast dafür, dass es sich nicht um einen Vertrag handelt, der im Rahmen eines Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems zustande kam, trägt der Unternehmer!** Für die Annahme eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems sind übrigens keine aufwendigen organisatorischen Vorkehrungen erforderlich.

Es genügt bereits, wenn der Unternehmer planmäßig mit dem Angebot der Bestellung per Fernkommunikationsmittel und Lieferung der Ware wirbt und er seinen Betrieb so organisiert, dass Verträge regelmäßig im Fernabsatz abgeschlossen und abgewickelt werden können, wie z. B. über Telefon oder Bestell-Hotlines oder die Nutzung einer Online-Plattform.

In der gegenwärtigen Situation ist aber das Geschäft geradezu auf den Abschluss von Verträgen im Sinne der beschriebenen individuellen Kommunikation ausgerichtet.

AGB UND VERTRAGSABSCHLUSS WORKFLOW

Auch die AGB des stationären Geschäftes und/ oder die AGB des E-Shops sind für Verträge, die im Rahmen der beschriebenen Fernkommunikation zustande kommen nicht anwendbar. Die AGB müssen speziell auf dieses Vertriebssystem zugeschnitten sein. Zusätzlich sollte zwingend, um den rechtssicheren Umgang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die individuelle Fernkommunikation zu gewährleisten, einen Workflow beim telefonischen Vertragsschluss, E-Mail-Vertragsschluss und Briefvertragsschluss im Unternehmen organisiert werden.

DIE QUAL DER WAHL

Zu beachten ist, dass nach der Rechtslage verschiedene Muster-Widerrufsbelehrungen seitens des Gesetzgebers zur Verfügung gestellt wurden. Die Muster können allerdings in nur seltenen Fällen wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben einheitlich für jeden Fall verwendet werden. Hintergrund ist, dass der Fristbeginn für jede Bestell- und Liefersituation dynamisch angepasst werden muss.

Außerdem müssen bei Speditionswaren die Kosten der Rücksendung im Widerrufsfall vor Abgabe der Bestellung exakt angegeben werden, obwohl Sie zu diesem Zeitpunkt als Händler noch nicht wissen können, ob und welchen Artikel der Verbraucher gegebenenfalls zurückgibt. Für die Entscheidung, welche Muster-Widerrufsbelehrung auszuwählen ist, ist insbesondere folgendes zu berücksichtigen:

1. Welche Fristsituation ist für die Bestellung maßgeblich?
2. Besteht die Möglichkeit für den Verbraucher, den Widerruf online zu erklären?
3. Holen Sie die Ware ab oder muss der Verbraucher die Ware zurücksenden?
4. Wer soll die Kosten der Rücksendung tragen?

Je nach Art der Beantwortung können sich verschiedene Fallgestaltungen, über 45 (!), ergeben.

CONTACT

WOLFF GÖBEL WAGNER

RECHTSANWÄLTE FACHANWÄLTE

Grünstr. 16, 58095 Hagen

T +49 (0)2331 9149-0

F +49 (0)2331 9149-14/41

Email: info@wgv.law

<https://www.wgv.law>