

ZDH Praxis Recht

Widerruf bei Verträgen mit Verbrauchern

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.

Stand: Juni 2022

<u>Für wen es gilt:</u>	Handwerker, die mit Verbrauchern am Telefon, per E-Mail oder außerhalb ihrer Geschäftsräume Verträge schließen.
<u>Um das geht es:</u>	Verbraucher können diese Verträge innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Der Zeitraum verlängert sich um ein Jahr, wenn der Handwerker hierüber nicht aufklärt oder das Muster-Widerrufsformular nicht aushändigt. <u>Achtung (!):</u> Bei bestimmten Fehlern haben Verbraucher keinen Wertersatz zu leisten. Handwerker bleiben dann auf ihren Arbeitskosten sitzen.
<u>Was zu tun ist:</u>	Verbrauchern ist zusammen mit der Musterbelehrung auch das Muster-Widerrufsformular auszuhändigen. Sofern möglich, sollten die Arbeiten erst nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist ausgeführt werden. Andernfalls muss der Verbraucher darüber informiert werden, dass er die bis zum Widerruf geleistete Arbeit zu vergüten hat.

Wann haben Verbraucher ein Widerrufsrecht?

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

- wie – also auf welchem Weg – der Vertrag geschlossen wird (z.B. telefonisch) oder
- wo (z.B. auf der Baustelle) der Vertrag geschlossen wird.

Wie wird der Vertrag geschlossen?

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.

- Wird der Kunde z.B. 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.
- Wenn Vertragsverhandlungen und Vertragsschluss per Telefon oder über das Internet erfolgen, das Unternehmen jedoch kein für den regelmäßigen Fernabsatz organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem vorhält, liegt kein Fernabsatzvertrag vor. Verträge, die unter gelegentlichem, eher zufälligem Einsatz von Telefon oder Internet geschlossen werden, unterfallen somit nicht dem Widerrufsrecht.

Wo wird der Vertrag geschlossen?

Kommt ein Vertragsschluss mit einem Verbraucher außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers zustande oder ein Verbraucher gibt außerhalb von Geschäftsräumen eine verbindliche Vertragserklärung ab, liegt ein sog. "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" vor.

- 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 kein Widerrufsrecht.

Gesetzliche Ausnahmen

Selbst wenn ein Vertrag mit Fernkommunikationsmitteln oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, gibt es Ausnahmen, in denen Verbrauchern kein Widerrufsrecht zusteht.

- 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 wird. Die 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 derart miteinander verbunden werden, dass eine Trennung nicht ohne Beschädigung der zusammengefügte Teile möglich ist.

→ Bei dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten.

Beachte: "Dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten" erfassen nur tatsächliche Notfälle.

→ 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 3).

Wie lange dürfen Verbraucher widerrufen?

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Beginn der Frist richtet sich danach, ob ein Kaufvertrag oder ein Werkvertrag geschlossen wird. Wichtig für Handwerksbetriebe ist, dass die sog. Werklieferungsverträge als Kaufverträge gelten. Für die Unterscheidung von Werklieferungsverträgen und Werkverträgen siehe Anlage 1.

Die Frist beginnt bei Werkleistungen bei Vertragsschluss. Bei Kaufverträgen beginnt die Frist erst, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat. Die Frist verlängert sich um ein Jahr, wenn der Verbraucher vor Vertragsschluss

- gar nicht oder fehlerhaft über sein Widerrufsrecht belehrt oder
- die Muster-Widerrufserklärung nicht zusammen mit der Belehrung

ausgehändigt wurde. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge muss dies in Papierform erfolgen. Siehe Muster Anlage 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 die Werkleistung zurückgewähren. Die eingebauten Materialien sind dem Unternehmer zurückzugeben. Ist eine Herausgabe der Materialien nicht möglich, ist davon auszugehen, dass der Verbraucher den Anspruch auf Rückzahlung der Materialkosten in entsprechender Höhe verliert. Soweit die Werkleistung in einer Tätigkeit bestand, können Verbraucher diese nicht zurückgewähren. Als Ausgleich müssen sie Wertersatz leisten.

Beachte: Die Pflicht zur Zahlung von Wertersatz setzt voraus, dass der Verbraucher den Betrieb ausdrücklich aufgefordert hat, die Tätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist aufzunehmen und der Verbraucher darüber belehrt wurde, dass er im Fall des Widerrufs Wertersatz zu leisten hat. Siehe hierfür Anlage 2 (Muster 2). Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen muss der Verbraucher seine Aufforderung schriftlich übermitteln. Werden hier Fehler gemacht, bleiben Handwerker auf ihren Arbeitskosten sitzen.

Formelle Aspekte der Widerrufsbelehrung

Die Belehrung, das Muster-Widerrufsformular und die Vereinbarung von Wertersatz müssen formelle Anforderungen erfüllen. Wir raten dringend davon ab, die Muster umzuformulieren oder zu verändern. Füllen Sie nur die Freifelder aus.

In Zweifelsfällen bezüglich der gesetzlichen Bestimmungen sollte das Beratungsangebot der Handwerkskammern, Innungen und Fachverbände in Anspruch genommen werden.

Herausgeber:

Zentralverband des Deutschen Handwerks
Haus des Deutschen Handwerks
Mohrenstraße 20/21 · 10117 Berlin
Postfach 110472 · 10834 Berlin

Der Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V. (ZDH) vertritt die Interessen von rund 1 Million Handwerksbetrieben in Deutschland mit mehr als 5 Millionen Beschäftigten. Als Spitzenorganisation der Wirtschaft mit Sitz in Berlin bündelt der ZDH die Arbeit von Handwerkskammern, Fachverbänden des Handwerks auf Bundesebene sowie bedeutenden wirtschaftlichen und sonstigen Einrichtungen des Handwerks in Deutschland. Mehr unter www.zdh.de

Praxis Recht Widerruf bei Verträgen mit Verbrauchern

Unterscheidung von Werklieferungsverträgen und Werkverträgen

Als Werklieferungsverträge werden Verträge bezeichnet, die **die Lieferung einer herzustellenden Sache** zum Gegenstand haben. Damit enthält der Werklieferungsvertrag einerseits typische Aspekte eines Kaufvertrags und andererseits typische Eigenschaften eines Werkvertrags. Denn die **Lieferung einer Ware** ist für gewöhnlich Teil eines Kaufvertrags. Die **Herstellung eines Gegenstands** wird dagegen dem Werkvertrag zugeordnet. Trotz dieser Zwitterstellung ordnet das Gesetz an, dass Werklieferungsverträge wie Kaufverträge zu behandeln sind.

Die Unterscheidung von Werklieferungsverträgen und Werkverträgen ist gerade bei Geschäften mit Verbrauchern von praktischer Bedeutung. So richten sich z.B. der Beginn der Widerrufsfrist, das Bestehen von Ausnahmen, Beweislastregelungen, die Information über das Widerrufsrecht und die Folgen des Widerrufs danach, ob es sich um einen Werklieferungsvertrag (= Kaufvertrag) oder einen Werkvertrag handelt.

Unterscheidungskriterien

Die Unterscheidung von Werklieferungsverträgen und Werkverträgen fällt mangels eindeutiger und allgemeingültiger Unterscheidungskriterien schwer. Dies gilt vor allem in Fällen, in denen die hergestellte und gelieferte Sache beim Kunden vor Ort montiert werden muss, denn eine Montage ist typischerweise Teil eines Werkvertrags. Je nach Umfang und Aufwand der Montage kann sie sogar den Schwerpunkt des gesamten Vertrags darstellen. Dann ist eher von einem Werkvertrag auszugehen.

Aus der bisherigen Rechtsprechung lassen sich auch keine allgemeingültigen Unterscheidungskriterien entnehmen.

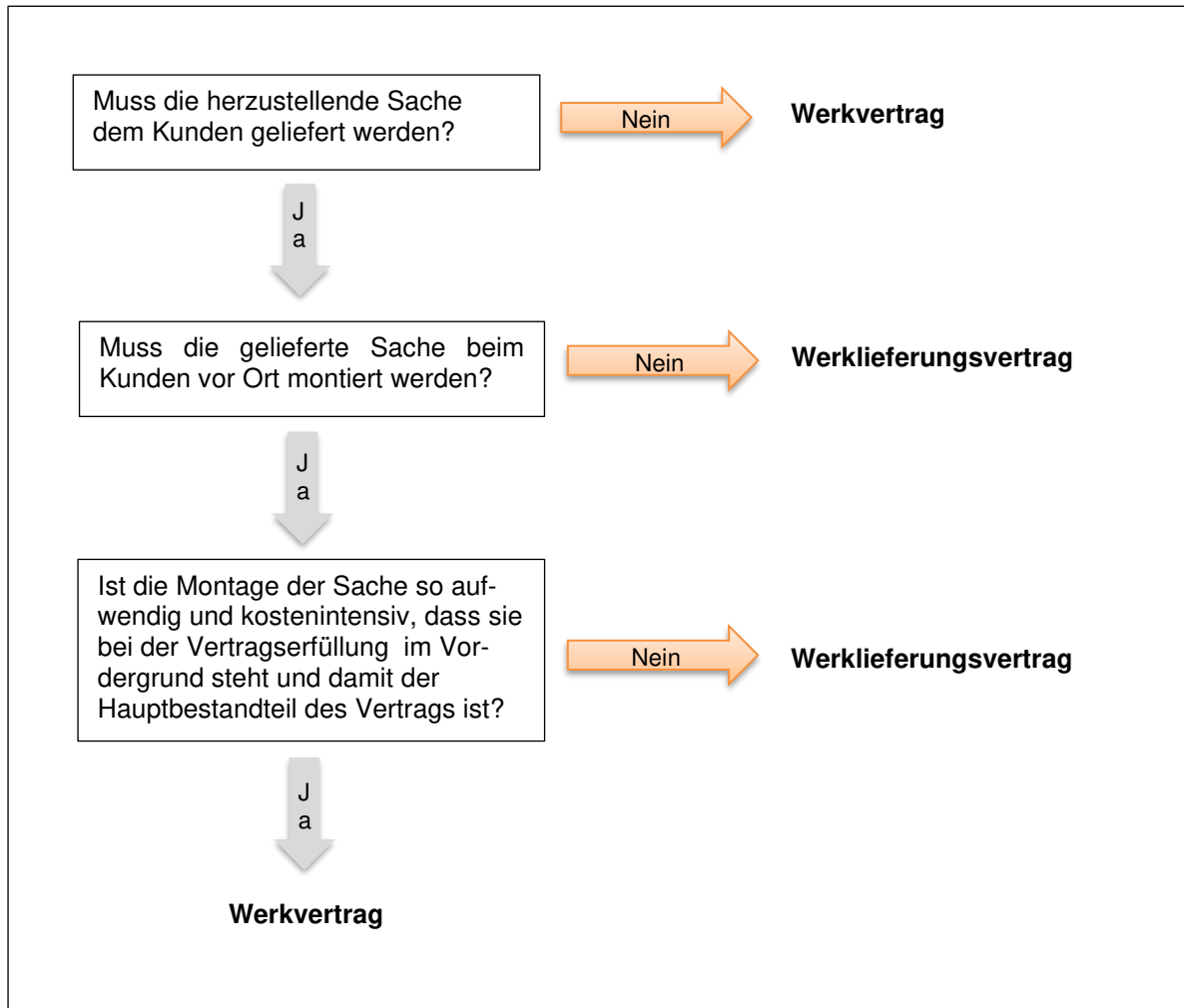
Beispiele aus der Rechtsprechung für Werklieferungsverträge:

Herstellung, Lieferung und Montage

- speziell auf ein Bauvorhaben abgestimmter Glaselemente
- speziell für ein Bauvorhaben hergestellter Fenster
- eigens für ein Gebäude angefertigter Türen
- einer Einbauküche
- einer Abkühlzone für eine Lackierwerksanlage

Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten an bereits beim Kunden vorhandenen Gegenständen gelten in aller Regel als Werkverträge, auch wenn in diesem Zusammenhang Ersatzteile zum Kunden geliefert werden.

Zur Einordnung, ob es sich um einen Werklieferungsvertrag oder einen Werkvertrag handelt, kann man sich an den folgenden Anhaltspunkten orientieren.



Muster 1

Widerrufsbelehrung für Kaufverträge

Verbrauchern steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. (§ 13 BGB)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Vollständiger Name, Vollständige Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An (hier ist der Name, die Anschrift und die E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen):

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf von Waren:

→

→

Bestellt am

Name des/der Verbraucher(s):

.....
.....

Anschrift des/der Verbraucher(s):

.....
.....

.....
Unterschrift des/der Verbraucher(s)
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum,

.....
(*) Unzutreffendes streichen

Muster 2

Widerrufsbelehrung für Dienst-/Werkverträge

Verbrauchern steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. (§ 13 BGB)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Vollständiger Name, Vollständige Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse**) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An (hier ist der Name, die Anschrift und die E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen):

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung:

→

→

Bestellt am

Name des/der Verbraucher(s):

.....
.....

Anschrift des/der Verbraucher(s):

.....
.....

.....
Unterschrift des/der Verbraucher(s)
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum,

.....
(*) Unzutreffendes streichen

Muster 3

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienst- / Werkverträgen mit Verbrauchern (§ 356 BGB):

Sie werden weiter ausdrücklich darüber **informiert**, dass das **Widerrufsrecht** bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen **vorzeitig erlischt**, wenn die Dienstleistung **vollständig erbracht wurde** und _____ mit der **Ausführung** der Dienstleistung **erst begonnen hat**, nachdem **Sie** dazu Ihre **ausdrückliche Zustimmung gegeben haben** und **Sie** gleichzeitig Ihre **Kenntnis** davon **bestätigt haben**, dass Sie Ihr **Widerrufsrecht** bei **vollständiger Vertragserfüllung** durch _____ **verlieren**.

Hiermit **erkläre ich**, dass ich die von _____ verwendete **Widerrufsbelegung** und das **Widerrufsformular erhalten habe**.

In **vollständiger Kenntnis dieser Erklärungen** und der obigen Ausführungen bin ich damit **einverstanden**, dass _____ **ihre Tätigkeit** unmittelbar nach Vertragsschluss und **noch vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist aufnimmt**. Mir ist **bekannt**, dass ich mein **Widerrufsrecht** bei **vollständiger Vertragserfüllung** durch _____ **verliere**.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift des Auftraggebers