
Durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung sind seit dem 13. Juni 2014 Änderungen im Verbraucherrecht in Kraft getreten, die auch das Handwerk betreffen.

Die allgemeinen Informationspflichten bei Verbraucherverträgen bleiben bestehen.

Für **außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge und Fernabsatzverträge** gilt jetzt eine erweiterte Informationspflicht und dem Verbraucher wird ein 14-tägiges Widerrufsrecht eingeräumt, über das der Handwerker belehren muss.

Unterlässt der Handwerker es, über die Widerrufsmöglichkeit zu belehren, steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht bis zu einem Jahr und 14 Tagen nach Vertragsschluss bzw. Erhalt der Ware zu.

Ein außerhalb von den Geschäftsräumen geschlossener Vertrag liegt insbesondere vor, wenn

- der Handwerker mit dem Verbraucher einen Vertrag außerhalb seiner Geschäftsräume schließt, oder
- der Verbraucher dem Handwerker gegenüber ein Vertragsangebot außerhalb von dessen Geschäftsräumen unterbreitet.

Kein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag liegt hingegen vor, wenn

- der Vertragsschluss in den Geschäftsräumen des Unternehmers geschlossen wird, oder
- der Vertrag erst nach dem Besuch beim Verbraucher per Telefon, Telefax, Mail oder Post geschlossen wird und die Kontaktaufnahme vom Kunden ausging.

Der Verbraucher hat in diesen Fällen kein Widerrufsrecht.

Wir empfehlen Handwerkern, möglichst ganz auf Verträge zu verzichten, die vor Ort beim Kunden geschlossen werden. Besser ist es, mit dem Kunden persönlich alles Nötige zu klären, und diesem anschließend ein verbindliches Angebot zu unterbreiten.

Darüber hinaus steht dem Verbraucher auch in folgenden Fällen kein Widerrufsrecht zu:

- Bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Handwerker ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen (zum Beispiel Wasserrohrbrüche, Elektronotdienstarbeiten, etc.).

Achtung:

Dies gilt nicht für zusätzliche Leistungen, die anlässlich der Reparaturarbeit erbracht werden (zum Beispiel neben der Behebung des Wasserrohrbruchs die Montage eines neuen Wasserhahns).

- Bei einer Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist, oder die auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind (zum Beispiel Herstellung von individuell angefertigten Möbeln oder sonstigen Werkstücken).
- Bei Waren die nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden (zum Beispiel Heizöl in einem Tank).

Achtung:

Bei der Verbindung von Baustoffen (z.B. durch Maurerarbeiten, Einbau von Leitungen, Malerarbeiten usw.) ist die vorgenannte **Ausnahme nicht anwendbar**, da diesen Tätigkeiten regelmäßig ein Werkvertrag zu Grunde liegt und nicht - wie für die Ausnahmeregelung erforderlich - ein Warenlieferungsvertrag.

- Bei einer Lieferung von Waren, die schnell verderben können (zum Beispiel Torten, Fleisch- und Wurstwaren).

Das Widerrufsrecht erlischt, wenn

- der Kunde vor Beginn der Arbeiten ausdrücklich bestätigt hat, dass der Handwerker vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Ausführung beginnen soll

und

- der Kunde Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechts genommen hat

und

- die Dienstleistung vollständig erbracht ist.

Widerruft der Kunde in diesen Fällen vor Beendigung der Arbeiten den Vertrag, hat der Handwerker Anspruch auf Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen. Voraussetzung ist jedoch immer, dass der Kunde sowohl über das Bestehen des Widerrufsrechts als auch dessen Verlust ordnungsgemäß belehrt worden ist und in Kenntnis dieser Umstände ausdrücklich den vorzeitigen Beginn der Arbeiten verlangt hat.

Für die Fälle, in denen ein Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wird, hat der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) eine Musterwiderrufsbelehrung entworfen, die vor Ort vom Kunden zu unterschreiben ist. Die Belehrung bezieht sich jedoch nur auf die Widerrufbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Liefer-, Kauf- und Werk-/Dienstleistungsverträgen.

- Anlage: Muster-Widerrufsbelehrung für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Werk-/Dienstleistungs- oder Kaufverträge

Im Fall von besonderen Vertriebsformen oder Umständen (z.B. Ratenzahlungs- oder Finanzierungsvereinbarungen) müssen die Widerrufbelehrungen angepasst werden.

Achtung:

Bei Verbraucherbauverträgen nach § 650i BGB (Bau eines neuen Gebäudes oder erhebliche Umbaumaßnahmen an einem bestehenden Gebäude, die dem Bau eines neuen Gebäudes vergleichbar sind) besteht ohne Ausnahme ein gesetzliches Widerrufsrecht!

Wichtig:

Der Handwerker muss den Verbraucher **vor Vertragsschluss** auf das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts hinweisen!

Zusätzlich ist der Kunde nach Maßgabe der erweiterten Informationspflichten zu informieren. Der ZDH hat zu diesem Thema ebenfalls Informationsmaterialien bereitgestellt. Eine Liste der erweiterten Informationspflichten finden Sie in der Anlage „Recht Kompakt“.

- ZDH - Recht Kompakt
- ZDH - Recht Kompakt, Anlage 1: Informationspflichten

Eine Haftung für die ungeprüfte Übernahme der beigefügten Vorlagen kann nicht übernommen werden. Dieser Haftungsausschluss gilt jedoch nicht für den Fall, dass wir bei der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit Vorsatz oder Fahrlässigkeit zu vertreten haben. Bei sonstigen Schäden gilt der Haftungsausschluss nicht für den Fall, dass wir Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) zu vertreten haben. Eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie bei der Nutzung unseres Modells vertrauen dürfen.

Stand: 23.03.2018

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, und soweit verfügbar: Telefonnummer, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder 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.

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 zurück-

zusenden 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. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.

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 ggf. die Telefaxnummer und 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,
und soweit verfügbar: Telefonnummer, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse**

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder 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.

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 ggf. die Telefaxnummer und 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 **Widerrufsbelehrung** und das **Widerrufsformular erhalten habe**.

In **vollständiger Kenntnis dieser Erklärungen** und der obigen Ausführungen bin ich damit **einverstanden**, dass _____ ihre **Tätigkeit** unmittelbar nach Vertragschluss 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



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.

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:

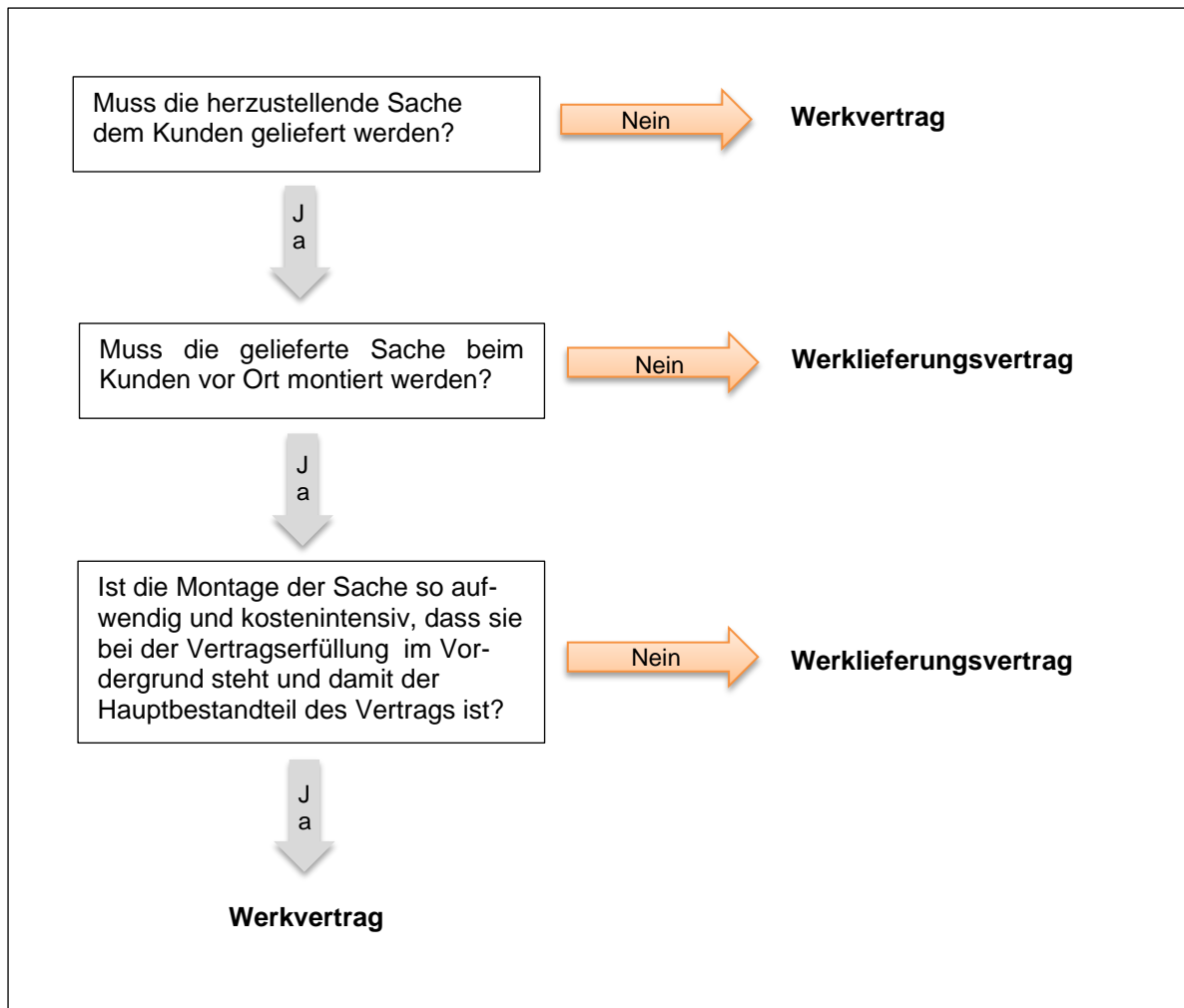
Herstellung, Lieferung und Montage

- 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.

Anlage 1

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



Neue Regeln für Verbraucherverträge

Hintergrund: Europäische Vorgaben

Der Bundestag hat im Juni 2013 neue Regeln zum Verbraucherrecht beschlossen. Die künftig bei Verträgen mit Verbrauchern zwingend zu beachtenden Vorschriften gehen überwiegend auf Vorgaben der europäischen Verbraucherrechte-Richtlinie zurück. Die neuen Verbraucherrechte wurden nicht in einem separaten Gesetz geregelt, sondern sind sowohl im BGB als auch in anderen Gesetzen integriert.

Wann gelten künftig Verbrauchervorschriften?

Die besonderen Vorschriften des Verbraucherrechts mussten bislang nur bei Verträgen beachtet werden, die mit einem Verbraucher entweder im Rahmen des Fernabsatzes, in dessen Privatwohnung oder am Arbeitsplatz geschlossen wurden. Künftig findet das Verbraucherrecht im Fernabsatz sowie bei Verträgen Anwendung, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden. Ein solcher "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" liegt vor, wenn:

- ein Unternehmer mit einem Verbraucher außerhalb seiner Geschäftsräume einen Vertrag schließt,
- der Verbraucher dem Unternehmer gegenüber ein Vertragsangebot außerhalb dessen Geschäftsräume unterbreitet,
- der Verbraucher vom Unternehmer außerhalb seiner Geschäftsräume persönlich und individuell angesprochen wird und er den Vertrag

unmittelbar danach entweder in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel (wie etwa Telefon, Fax oder E-Mail) schließt.

Praxistipp: Kostenvoranschläge

Angesichts des erweiterten Anwendungsbereichs für Verbraucherverträge gilt es für Handwerksbetriebe, sich in Fällen richtig zu verhalten, in denen sie zwecks Erstellung eines Kostenvoranschlags den Verbraucher in dessen Privatwohnung aufsuchen und bereits dort die wesentlichen Aspekte des Vertrags mit dem Verbraucher besprechen.

- Unterbreitet der Handwerker dem Verbraucher noch vor Ort ein verbindliches Angebot oder wird der Auftrag sogar erteilt, handelt es sich um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag.
- Kein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag liegt dagegen vor, wenn der Vertrag erst im Nachgang zum Besuch beim Verbraucher per Telefon, Fax oder Mail geschlossen wird und die Kontaktaufnahme vom Verbraucher ausging. Hat jedoch der Unternehmer den Verbraucher angesprochen, gilt der Vertrag als außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen und das besondere Verbraucherrecht findet Anwendung.

Informationspflichten

Bei den vorvertraglichen Informationspflichten ist zwischen solchen Pflichten zu unterschei-

den, die für alle Verbraucherverträge gelten und solchen, die nur im Fernabsatz und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen Anwendung finden. Die besonderen Informationspflichten für Verbraucherverträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, gehen über die allgemeinen Informationspflichten hinaus. Dies betrifft etwa Auskünfte über außgerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Eine Liste der einzelnen Informationspflichten befindet sich in der Anlage zu diesem Recht *Kompakt*.

Für Verträge über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten gelten erleichterte Informationsanforderungen. Die Voraussetzungen hierfür sind, dass der Verbraucher die Dienste des Unternehmers ausdrücklich angefordert hat, die vertraglichen Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung nicht mehr als 200 Euro beträgt. Die zu erteilenden Informationen beschränken sich in diesen Fällen auf die Kontaktdaten sowie auf Angaben zu den wesentlichen Eigenschaften der Ware/Dienstleistung, zum Gesamtpreis und zum Widerrufsrecht des Verbrauchers.

Beachtung der Form

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sind Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher sowohl eine Kopie des Vertragsdokuments oder eine Vertragsbestätigung als auch die vorvertraglichen Informationen in Papierform auszuhändigen. Nur bei ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers ist die Überlassung dieser Unterlagen auf einem elektronischen Medium (z.B. USB-Sticks, CD-ROMs, Speicherkarten, Festplatten und E-Mails) zulässig.

Widerrufsrecht des Verbrauchers

Bei Fernabsatzverträgen sowie bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen steht dem Verbraucher in der Regel ein Widerrufsrecht zu. Dies bedeutet, dass sich der

Verbraucher innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag lösen kann.

Eine wichtige Neuerung besteht für den Fall, dass der Unternehmer den Verbraucher nicht ausreichend oder überhaupt nicht über sein Widerrufsrecht informiert hat. Bislang endete die Frist zum Widerrufsrecht in solchen Situationen nicht, so dass ein Widerruf auch noch nach mehreren Jahren wirksam erklärt werden konnte. Künftig erlischt das Widerrufsrecht spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Beginn der Widerrufsfrist.

Für bestimmte Fälle sehen die neuen Vorschriften kein Widerrufsrecht des Verbrauchers vor. Dies gilt unter anderem:

- Bei Verträgen über Waren, die nicht vorgefertigt sind oder deren Herstellung auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Wenn die Ware nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt wird. Zu denken ist hierbei vor allem an Werkmaterialien und Baustoffe.
- Bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen.
- Sobald der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat. Hierfür muss der Verbraucher jedoch – anders als bisher – vor Vertragsschluss ausdrücklich bestätigen, dass der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen darf.

Ab wann gelten die neuen Pflichten?

Die neuen Regelungen treten zum 13. Juni 2014 in Kraft. Bis dahin haben Handwerksbetriebe Zeit, ihre Formulare und Vertriebswege an die neuen Vorschriften anzupassen.

Die Informationen geben einen nicht abschließenden Überblick und stellen keine Rechtsberatung dar.

Verantwortlich: Zentralverband des Deutschen Handwerks ■ Abteilung Recht

Mail: recht@zdh.de ■ Internet: www.zdh.de

Anlage 1

zum Recht *Kompakt*

"Neue Regeln für Verbraucherverträge"

I. Vorvertragliche Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

Der Unternehmer hat dem Verbraucher zur Verfügung zu stellen:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
2. seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen 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,
3. zusätzlich zu den Angaben gemäß Nummer 2 die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2 abweicht,
4. den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund 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 zusätzliche Kosten anfallen können,
5. im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
6. 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,
7. 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,
8. das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren,
9. gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,

10. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes,
11. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
12. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
13. gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
14. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
15. gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen, und
16. gegebenenfalls dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.

II. Zusätzliche Informationspflichten bei Bestehen eines Widerrufsrechts

1. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts gemäß § 355 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie das Muster-Widerrufsformular gemäß Anlage 2,
2. gegebenenfalls darüber, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, und bei Fernabsatzverträgen zusätzlich über die Kosten für die Rücksendung der Waren, wenn die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können und
3. darüber, dass der Verbraucher dem Unternehmer bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen oder über die nicht in einem bestimmten Volumen oder in einer bestimmten Menge vereinbarte Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder die Lieferung von Fernwärme, einen angemessenen Betrag gemäß § 357 Absatz 8 des Bürgerlichen Gesetzbuchs für die vom Unternehmer erbrachte Leistung schuldet, wenn der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt, nachdem er auf Aufforderung des Unternehmers von diesem ausdrücklich den Beginn der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangt hat.

Die Informationspflichten über den Widerruf können mit der Mustererklärung erfüllt werden. (Siehe hierfür Anlage 2)