

VERTRAGSRECHT

NOVEMBER 2021

Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen

Mit diesem Newsletter möchten wir das Augenmerk auf eine aktuelle Entscheidung des Bundesgerichtshofs zum Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen – hier konkret über die Lieferung und Montage eines Kurventreppenlifts – lenken, innerhalb derer dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zugestanden wird, obwohl es sich vorliegend um eine kundenspezifische Leistung des Unternehmens handelte.

Zunächst sollen jedoch die Grundzüge des Widerrufsrechts zusammenfassend und ohne Anspruch auf Vollständigkeit dargestellt werden, bevor auf die oben genannte Entscheidung eingegangen wird.

1. Widerrufsrecht des Verbrauchers

a) Allgemeines

Im deutschen Recht gilt der Grundsatz, dass Verträge bindend und demnach einzuhalten sind. In manchen Ausnahmefällen besteht aber die Möglichkeit, sich vom Vertrag im Nachhinein zu lösen. Eine solche Ausnahme stellt das Widerrufsrecht des Verbrauchers dar. Ein Widerrufsrecht besteht dabei bei Verträgen, welche außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden sind, zum Beispiel das klassische Haustürgeschäft. Zudem gilt dieses Widerrufsrecht auch für Verträge, die online oder am Telefon geschlossen worden sind, also bei sog. Fernabsatzverträgen.

Gemäß § 355 BGB sind in einem solchen Fall der Verbraucher und der Unternehmer an ihre auf den Abschluss des Vertrags gerichteten Willenserklärungen nicht mehr gebunden, wenn der Verbraucher seine Willenserklärung fristgerecht, also innerhalb von 14 Tagen, widerrufen hat. Der Widerruf erfolgt dabei durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer, wobei aus der Erklärung der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen muss. Der Widerruf muss aber nicht begründet werden.

Dem Unternehmer obliegt die Pflicht dahingehend, den Verbraucher über ein bestehendes Widerrufsrecht zu belehren. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass dem Verbraucher eine Widerrufsbelehrung übermittelt wird, mit welcher über die Voraussetzungen bzw. Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung eines bestehenden Widerrufsrechts informiert wird. Es reicht allerdings nicht aus, dass sich eine entsprechende Widerrufsbelehrung lediglich innerhalb der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen befindet.

Vielmehr muss der Verbraucher tatsächlich Kenntnis von dem ihm zustehenden Widerrufsrecht erlangen und diesem die Möglichkeit eingeräumt werden, dass die Widerrufsbelehrung ggf. ausgedruckt werden kann, sofern es zu einem Vertragsschluss im Internet kommt. Dies kann z. B. in der Form geschehen, dass nicht nur auf eine online abrufbare Widerrufsbelehrung hingewiesen, sondern eine solche der Bestätigungsmail als Anlage beigefügt wird.

Ferner ist darauf zu achten, dass der Widerruf nicht zwingend in Textform erfolgen muss, sondern auch telefonisch erklärt werden kann. Dabei bestand Unklarheit darüber, ob innerhalb der Widerrufsbelehrung eine Telefonnummer zwingend anzugeben ist.

Klarheit hierüber verschaffte der Bundesgerichtshof (BGH) mit Urteil vom 24.09.2020, Az. I ZR 169/17. Demnach ist eine Telefonnummer bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen in einer Widerrufsbelehrung anzugeben, wenn diese verfügbar ist. Dem folgend ist eine Telefonnummer dann verfügbar, wenn sie dergestalt auf der Website des Unternehmers zu finden ist, dass bei einem Durchschnittsverbraucher der Eindruck erweckt wird, dass der Unternehmer diese Telefonnummer für seine Kontakte mit Verbrauchern nutzt. Dies ist laut BGH dann anzunehmen, wenn die entsprechende Telefonnummer auf der Homepage z. B. bei den Kontaktinformationen oder im Impressum angegeben ist. Im Ergebnis sind damit vor allem Online-Händler verpflichtet, eine entsprechende Telefonnummer auch in der Widerrufsbelehrung anzugeben. Dabei darf es sich bei der angeführten Telefonnummer nicht um eine teure Mehrwert-/Hotline-Rufnummer handeln, vielmehr sind nur basistarifliche Mobil- oder Festnetznummern zulässig.

Innerhalb des Muster-Widerrufsformulars ist die Angabe einer Telefonnummer hingegen nicht erforderlich, da das Formular nur für den Widerruf in Textform geeignet ist und genutzt wird. Für telefonische Widerrufserklärungen wird das Formular nicht benötigt, so dass die Ansicht vertreten wird, dass hier die Angabe einer Telefonnummer eine Irreführung des Verbrauchers darstellen kann. Die Angabe einer Telefonnummer innerhalb des Muster-Formulars könnte demnach ein Abmahnrisiko nach sich ziehen.

b) Folgen einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung

Eine fehlende oder fehlerhafte Widerrufsbelehrung hat zur Folge, dass gem. § 356 Abs. 3 BGB die Wider-

rufsfrist nicht zu laufen beginnt. Dies würde dazu führen, dass durch den Verbraucher auch nach Ablauf der 14 Tage der Widerruf erklärt werden könnte. Da aber ein Interesse daran besteht, dass die Vertragsparteien irgendwann die Sicherheit haben sollen, dass der Vertrag bestehen bleibt, wurde durch den Gesetzgeber die Widerrufsmöglichkeit zeitlich beschränkt. Demnach erlischt gemäß § 356 BGB das Widerrufsrecht spätestens nach zwölf Monaten und 14 Tagen.

c) Ausschluss des Widerrufsrechts

Gleichfalls erkannte der Gesetzgeber das Problem, dass in manchen Fällen dem Unternehmer eine Rückabwicklung des Vertrages unzumutbar sein kann. Zum Schutz des Unternehmers finden sich in § 312g Abs. 2 BGB bestimmte Ausnahmefälle, in welchen das Widerrufsrecht ausgeschlossen werden kann. Hierbei ist jedoch zu betonen, dass die in § 312g BGB geregelten Ausnahmen eng auszulegen sind.

So ist z. B. das Widerrufsrecht bei einem Vertrag über schnell verderbliche Waren gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 2 BGB sowie gem. § 312g Abs. 2 Nr. 3 BGB bei Verträgen 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, ausgeschlossen.

Eine weitere Ausnahme ist in § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB für den Fall kundenspezifischer Ware geregelt. Danach besteht das Widerrufsrecht nicht bei Verträgen 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.

Das Widerrufsrecht des Verbrauchers ist dann wegen der Anfertigung der Ware nach Wünschen des Kunden ausgeschlossen, wenn der Unternehmer durch die Rücknahme der personalisierten Ware erhebliche wirtschaftliche Nachteile erleidet (BGH, 19.03.2003, Az. VIII ZR 295/01). Im Umkehrschluss kann das Widerrufsrecht dann nicht ausgeschlossen sein, wenn die Waren durch den Verbraucher in der Art und Weise zusammengestellt werden, dass dieser die Ware anhand der vom Unternehmer angebotenen, also vorgegebenen Standardoptionen zusammenstellt. Ein Ausschluss ist auch dann zu verneinen, wenn die Kundenspezifikation mit verhältnismäßig geringem Aufwand noch rückgängig gemacht werden kann. Weitere Voraussetzung ist, dass der zugrundeliegende Vertrag als Vertrag über die Lieferung von Waren im Sinne dieser Norm eingestuft werden kann.

2. Aktuelle Rechtsprechung

Genau an dieser Stelle knüpft das Urteil des BGH vom 20.10.2021, Az. I ZR 96/20 (Kurventreppenlift), an.

a) Sachverhalt

Klägerin war eine Verbraucherzentrale. Die Beklagte ist ein Unternehmen, welches Kurventreppenlifte liefert und auch einbaut. Bei diesen Treppenliften handelt es

sich um solche, welche maßgeschneidert und an die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden müssen, da diese über eine an die im Treppenhaus zu befahrenden Kurven angepasste Schiene verfügen, welche nicht wiederverwendet werden kann. Daher vertrat die Beklagte die Auffassung, dass kein gesetzliches Widerrufsrecht bestehe. Ferner würde es sich bei dem vorliegenden Vertrag um einen Werklieferungsvertrag handeln, bei welchem ein Widerrufsrecht nicht eingeräumt werden muss. Den Ausschluss des Widerrufsrechts teilte die Beklagte auch ihren Kunden mit.

Die Klägerin hingegen war der Auffassung, dass vorliegend ein Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen sei. Vielmehr verstoße die Beklagte mit ihrem Verhalten gegen das Wettbewerbsrecht. Daher nahm die Klägerin die Beklagte auf Unterlassung in Anspruch.

Sowohl das erstinstanzliche Gericht als auch das Berufungsgericht haben einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht abgelehnt, da im Streitfall kein Widerrufsrecht des Verbrauchers bestehen dürfte.

b) Entscheidungsgründe

Der BGH sah dies jedoch anders und entschied, dass auch beim Kauf eines maßangefertigten Kurventreppenlifts ein 14tägiges Widerrufsrecht zugunsten des Verbrauchers besteht. Der in § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB vorhandene Begriff der „Verträge zur Lieferung von Waren“ umfasse lediglich Kauf- sowie Werklieferungsverträge. Dienst- und Werkverträge sind hingegen von der Norm nicht erfasst.

Vorliegend zielte die Beklagte auf den Abschluss eines Werkvertrages ab. Dies hat zur Folge, dass trotz kundenspezifischer Anpassungen das Widerrufsrecht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB gerade nicht ausgeschlossen ist. Dies wird damit begründet, dass es dem Kunden als Verbraucher bei dem Kauf eines Treppenlifts nicht primär darum geht, die Einzelteile, welche speziell angepasst werden müssen, zu erhalten. Vielmehr gehe es um den Einbau eines Treppenlifts als funktionsfähige Einheit, so dass der Schwerpunkt der beauftragten Leistungen hierauf liegt. Im Ergebnis ist bei der gebotenen Gesamtbetrachtung daher von einem Werkvertrag auszugehen, welcher nicht unter die Norm des § 312 g Abs. 2 Nr. 1 BGB fällt.

Praxishinweis

Das Urteil zeigt deutlich, dass im Sinne des Verbraucherschutzes die Regelung des § 312g Abs. 2 BGB eng auszulegen ist. So führt der Umstand, dass eine Leistung an Kundenwünschen ausgerichtet ist, nicht unbedingt zu einem Ausschluss des Widerrufsrechts. Es ist nicht auszuschließen, dass Unternehmen, welche nicht nur kundenspezifische Waren liefern, sondern diese auch einbauen, zukünftig ihre Kunden auf ein bestehendes Widerrufsrecht hinweisen und die Widerrufsfrist abwarten, bevor diese ggf. mit der Produktion beginnen oder aber der Kunde ausdrücklich verlangen muss, dass mit der Leistungserbringung auch vor Ablauf begonnen werden soll. Dabei sind jedoch weitergehende besonderen Hinweispflichten des Unternehmers zu berücksichtigen.