

Ordnungsgemäße Belehrung über Widerrufs- und Rückgaberechte

Bei einem Fernabsatzvertrag hat der Verbraucher ein Widerrufs- oder Rückgaberecht. Hinsichtlich des Ablaufes des Widerrufs- oder Rückgaberechtes verweisen wir auf unseren Artikel "[Tücken des Widerrufsrechts](#)". Besondere Brisanz bekommt das Widerrufs- und Rückgaberecht durch die Änderung des § 355 BGB durch das OLG - Vertretungsänderungsgesetz.

Gemäß § 355 Abs. 3 BGB a.F. erlosch das Widerrufsrecht bei nicht ordnungsgemäßer Belehrung nach 6 Monaten. Nunmehr ist es so, dass das Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen bei ordnungsgemäßer Belehrung bei Vertragsschluss 2 Wochen dauert, bei ordnungsgemäßer Belehrung nach Vertragsschluss einen Monat und gemäß § 355 Abs. 3 Satz 3 BGB gar nicht, wenn der Verbraucher **nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt worden ist**.

Es soll daher an dieser Stelle einmal darauf eingegangen werden, wann eine ordnungsgemäße Belehrung im Sinne des § 355 BGB überhaupt vorliegt.

Genauerer regelt § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB. Es heißt dort:

Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem dem Verbraucher eine deutlich gestaltete Belehrung über sein Widerrufsrecht, die ihm entsprechend den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittels seine Rechte deutlich macht, in Textform mitgeteilt worden ist, die auch Name und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und einen Hinweis auf den Fristbeginn und die Regelungen des Absatzes 1 Satz 2 enthält.

Schon aus dieser Formulierung ist zu ersehen, dass sich an eine ordnungsgemäße Belehrung eine Reihe von Voraussetzungen knüpft.

Im Einzelnen:

Zu dem dem Verbraucher eine deutlich gestaltete Belehrung über sein Widerrufsrecht

das Deutlichkeitsgebot orientiert sich wohl an ehesten an den Ausgestaltungen, die die Rechtsprechung für die Widerrufsbelehrung bei Haustürwiderrufsgeschäften gemacht hat. Die Belehrung muss daher inhaltlich und drucktechnisch deutlich gestaltet sein.

Sie muss sich durch Farbe, größere Lettern, Sperrschrift oder Fettdruck in nicht zu übersehender Weise aus dem übrigen Text herausheben.

Bei einem im Übrigen gleichförmigen Schriftbild reichen nicht aus:

- geringerer Randabstand und die Verwendung größerer Absätze
- ein durchgezogener Strich bei kleineren Drucktypen
- eine Grauunterlegung des Belehrungstextes
- die drucktechnische Heraushebung der Überschrift "Widerrufsbelehrung"
- oder der Umstand, dass zwei räumlich getrennte Unterschriften zu leisten sind.

Die Belehrung darf ferner keine verwirrenden oder ablenkenden Zusätze enthalten. Dies gilt auch dann, wenn sich im geringen Abstand ein anderer Text befindet, der auf Grund seiner Gestaltung stärker ins Auge springt, als die Belehrung.

Dies hat zur Folge, dass die Widerrufsbelehrung möglichst deutlich gestaltet werden sollte.

Dies ist technisch problemlos möglich, in dem eine größere Schrift, eine Farbe für die Überschrift und bspw. ein Rahmen verwendet wird. Wir halten es für nicht ausreichend, auf die Widerrufsbelehrung im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen oder durch einen Link hinzuweisen. Genauere Rechtsprechung, die vorgenannten Vorgaben stammen aus dem Bereich des Haustürwiderrufs und nicht aus dem Onlinebereich. Vor dem Hintergrund, dass, wenn schon die Voraussetzung einer deutlichen Belehrung nicht gegeben ist, das Widerrufsrecht gar nicht endet, kann man nur zur überdeutlichen Belehrung raten.

... die ihm entsprechend den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittel seine Rechte deutlich macht, in Textform mitgeteilt worden ist...

Dieser Teil des § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB stellt ein großes Problem dar. Den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittels, d.h., des Internets ist eigentlich genügt, wenn man die Widerrufsbelehrung so darstellt, dass sie durch einen Browser auch erkannt werden kann. Gleichzeitig wird jedoch vorgeschrieben, dass die Belehrung in Textform mitzuteilen ist. Die Textform ist legal definiert in § 126 BGB:

126 b BGB

Ist durch Gesetz Textform vorgeschrieben, so muss die Erklärung in einer Urkunde oder auf andere zur dauerhaften Wiedergabe in Schriftzeichen geeignete Weise abgegeben, die die Person des Erklärenden genannt und der Abschluss der Erklärung durch Nachbildung der Namensunterschrift oder anders erkennbar gemacht werden.

Problematisch ist, dass der Verbraucher die Widerrufsbelehrung auf seinem Monitor sieht. Dies stellt weder eine Urkunde dar noch ist ein Monitor zur dauerhaften Wiedergabe von Schriftzeichen geeignet.

Wechselt man die Internetseite, das Programm oder schaltet man den Rechner aus, verbleiben dauerhaft keine Buchstaben.

Es gibt zwar Rechtsprechung, die die Anzeige auf einem Computerschirm als dauerhaft ansieht. Diese Rechtsprechung ist jedoch zu Recht stark kritisiert worden.

Die Möglichkeit oder gar die Verpflichtung des Verbrauchers, die Widerrufsbelehrung auszudrucken, wird als unzulässige Verpflichtung zur Mitwirkung des Verbrauchers angesehen und daher abgelehnt. Anerkannt, wenn auch nicht unumstritten ist eine Übermittlung der Widerrufsbelehrung per Fax oder e-Mail, selbstverständlich auch eine Übersendung auf Diskette oder CD. Dies löst jedoch nicht das vom Gesetzgeber wohl nicht gesehene Problem des Zeitpunktes der Belehrung, auf das weiter unten noch eingegangen wird. Zudem ist auch bei einer Übersendung per e-Mail nicht gewährleistet, dass der Verbraucher die Belehrung tatsächlich erhält.

Exkurs:

§ 355 Abs. 2 Satz 2 BGB:

Wird die Belehrung nach Vertragsschluss mitgeteilt, beträgt die Frist abweichend von Absatz 1 Satz 2 einen Monat.

Zu dem Zeitpunkt an dem dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung angezeigt wird bzw. sie diesen wie auch immer übermittelt wird, darf ein Vertrag noch nicht geschlossen sein, da ansonsten die Widerrufsbelehrung zwingend einen Monat beträgt.

Sicherlich könnte man so verfahren, auf die Widerrufsbelehrung nur unzureichend hinzuweisen, um diese dann formvollendet bzw. in Form eines kopierten Zettels der Ware beizulegen. Dies löst jedoch nicht das Problem der ordnungsgemäßen Belehrung im B2C-Bereich.

Dogmatisch davon ausgehend, dass eine Belehrung in Textform gemäß § 126 BGB auf der Internetseite selbst, somit während des Bestellablaufes im Internet gar nicht möglich ist, ist eigentlich jegliche Widerrufsbelehrung obsolet.

Dies hat zur Folge, dass eine Belehrung in der Regel nur nach Vertragsschluss erfolgt und somit die Widerrufsfrist einen Monat beträgt.

Dies kann man dogmatisch richtig eigentlich nur dadurch umgehen, in dem man die Aufgabe der Bestellung des Verbrauchers im Internet als Angebot betrachtet, das noch einer ausdrücklichen Annahme bedarf. Diese Frage kann in Allgemeinen Geschäftsbedingungen relativ rechtssicher geregelt werden. Die Annahme des Angebotes, die zu einem Vertragsschluss führt, kann entweder durch eine ausdrückliche Annahmeerklärung oder durch Übersendung der Ware geschehen.

Bevor dies geschieht, muss der Verbraucher entsprechend über sein Widerrufsrecht belehrt werden. Da ohnehin gemäß § 312 e Abs. 1 Nr. 3 BGB die Verpflichtung besteht, den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen, kann an dieser Stelle über das Widerrufsrecht belehrt werden. In diesem Zusammenhang ist auf den immer wieder in der Praxis zu beobachteten Fehler hinzuweisen, dass bei der Gelegenheit nicht der Zugang der Bestellung bestätigt wird, sondern das Vertragsangebot angenommen wird und somit durch die eigentliche Bestätigungsmail tatsächlich, wenn auch ungewollt ein Vertrag zustande kommt. Hier ist somit sehr auf die Formulierung zu achten.

...die auch Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, ...

Die Widerrufserklärung muss somit Name und Anschrift des Widerrufsempfängers enthalten.

Dies ist ein weiterer Grund, warum Widerrufsbelehrungen nicht nebenbei in allgemeinen Geschäftsbedingungen untergebracht werden sollten, da ein Widerruf auch per Fax oder e-Mail möglich ist, ist zu empfehlen, auch e-Mail und Faxadresse mit anzugeben.

Die BGB InfoVO schreibt ferner die Angabe einer ladungsfähigen Adresse vor, ladungsfähig ist eine Adresse nur dann, wenn bei juristischen Personen auch der gesetzliche Vertreter, wie bspw. der Geschäftsführer angegeben ist.

...und einem Hinweis auf Fristbeginn und die Regelungen des Absatzes 1 Satz 2 enthält...

Diese Formulierung betrifft den Inhalt der Widerrufsbelehrung.

Entsprechend einer jahrelangen Rechtsprechung zur Formulierung von Widerrufsbelehrungen kann man hier nicht sorgfältig genug sein. Der Verbraucher hat einen Rechtsanspruch auf Erteilung einer ordnungsgemäßen Belehrung.

Auf Grund der bestehenden Unsicherheit hat der Gesetzgeber daher Muster herausgegeben ([Anlage zu § 14 BGB InfoVO](#))

Verwendet der Unternehmer das richtige Muster und füllt es auch entsprechend aus, genügt die Belehrung den gesetzlichen Anforderungen.

Wenn somit die Muster verwandt werden, muss dringend empfohlen werden, diese wortwörtlich ohne weitere Zusätze entsprechend den amtlichen Gestaltungshinweisen zu übernehmen!

Die Muster für die Widerruf- oder Rückgabebelehrungen entsprechen nach unserer Auffassung jedoch zum Teil nicht besonderen Einzelfällen.

Der Verbraucher muss über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechtes informiert werden. Dies ist bspw. bei einer bestimmten Form von Fernabsatzverträgen gemäß § 312 b Abs. 3 BGB gar nicht gegeben, bspw. bei einer Lieferung von Lebensmitteln am Wohnsitz, Erbringung von Dienstleistungen für Freizeitgestaltung oder in den Bereichen Unterbringung oder Beförderung.

Sind die Regelungen nunmehr für Fernabsatzverträge überhaupt anwendbar, besteht gemäß § 312 d Abs. 4 BGB ein Widerrufsrecht nicht, wenn Waren bspw. nach Kundenspezifikation angefertigt werden, bei Audio- und Videoaufzeichnungen, wenn die Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind oder der Erbringungen von Zeitungen und Zeitschriften oder Versteigerungen.

Da der Verbraucher darauf hinzuweisen ist, ob ein Widerrufsrecht besteht, müssten diese Sonderfälle, sofern Sie im jeweiligen B-C Bereich gegeben sind, nach unserer Auffassung mit in die Widerrufsbelehrung mitaufgenommen werden. Die amtlichen Vorgaben für die Widerrufs- und Rückgabebelehrungen berücksichtigen diese Sonderfälle nicht.

Wählt der Unternehmer somit aus diesem Grund eine selbstformulierte Widerrufs- oder Rückgabebelehrung, setzt er sich immer der Gefahr aus, nicht ordnungsgemäß zu belehren.

Die Widerrufsbelehrung muss somit mindestens enthalten:

- das Recht zum beliebigen und an keine Voraussetzungen gebundenen Widerrufsrecht
- die 2-Wochenfrist und deren Beginn
- Inhalt, Form und mögliche Alternativen der Widerrufserklärung
- fehlt ein Hinweis darauf, dass der Verbraucher ohne Begründung und durch Datenträger widerrufen kann, ist die Belehrung unwirksam.
- Fristwahrung durch Absendung der Widerrufserklärung
- Name und Anschrift des Widerrufsempfängers
- Klarstellung, auf welchen Vertrag sich die Widerrufsbelehrung bezieht

Eine Belehrung für mehrere oder künftige Verträge ist unwirksam.

Wie aus den vorgenannten Ausführungen deutlich wird, sind die gesetzlichen Vorgaben sehr umfangreich und im E-Business nur schwer praktikabel umzusetzen. Rechtsprechung zur wirksamen Widerrufsbelehrung im Bereich von Fernabsatzverträgen gibt es bisher kaum, so dass auch diese Ausführungen nur als Darstellung eines dogmatischen Ansatzes verstanden werden kann.

Deutlich wird jedoch, dass sowohl die Platzierung der Widerrufsbelehrung wie auch deren Inhalt mit größtmöglicher Sorgfalt in eine E-Commerce-Lösung miteinbezogen werden muss.

Ihr Ansprechpartner: Rechtsanwalt Johannes Richard, Rostock

02.01.2003