Widerruf bei Verträgen mit Verbrauchern

Für wen es gilt:	**Handwerker, die mit Verbrauchern am Telefon, per E-Mail oder außerhalb ihrer Geschäftsräume Verträge schließen.**
Um das geht es:	**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. Achtung (!): Bei bestimmten Fehlern haben Verbraucher keinen Wertersatz zu leisten. Handwerker bleiben dann auf ihren Material- und Arbeitskosten sitzen.**
Was zu tun ist:	**Verbrauchern ist zusammen mit der Musterbelehrung auch das Muster-Widerrufsformular auszuhändigen. Es muss zudem eine Vereinbarung geschlossen werden, dass der Verbraucher die bis zum Widerruf geleistete Arbeit zu vergüten hat.**

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 Widerrufrechts 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.

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 zusammengefügten 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 2).

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. So sind Materialien zurückzugeben, es sei denn, sie wurden in einer Weise verbaut, dass kein rückstandsloser Ausbau möglich ist. Soweit die Werkleistung in einer Tätigkeit bestand, können Verbraucher diese nicht zurückgewähren. Als Ausgleich müssen sie Wertersatz zahlen.

Beachte: Die Pflicht zur Zahlung von Wertersatz setzt voraus, dass der Verbraucher ausdrücklich verlangt hat, dass die Tätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist aufgenommen wird und er darüber belehrt wurde, dass er im Fall des Widerrufs Wertersatz zu leisten hat. Siehe hierfür Anlage 2 (Muster 2). Werden hier Fehler gemacht, bleiben Handwerker auf ihren Material- und Arbeitskosten sitzen.

Formelle Aspekte der Widerrufbelehrung

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.