

Liefer- und Abholservice - eine Chance für den stationären Einzelhandel?

Eine Möglichkeit, der Schließung des stationären Einzelhandels entgegenzutreten, ist das Angebot eines Liefer- und Abholservices. Viele Händlerinnen und Händler hängen momentan Ihre Handynummern aus und bieten diese Möglichkeiten an. Was man aber nicht vergessen darf - in dieser Situation müssen die Vorschriften des Fernabsatzrechts beachtet werden.

Geltung des Fernabsatzrechts

Nach § 312 Abs. 1 i.V.m. § 310 Abs. 3 BGB gilt das Fernabsatzrecht für Verträge zwischen einem Unternehmer (§14 BGB) und einem Verbraucher (§ 13 BGB). Eine Definition des Fernabsatzvertrags enthält § 312c Abs. 1 BGB:

*Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der **Unternehmer** oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der **Verbraucher** für die **Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel** verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines **für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems** erfolgt.*

Zu diesen Fernkommunikationsmitteln zählen alle Fernkommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, z.B. Telefonanrufe, SMS, WhatsApp oder E-Mails.

Vertragsschluss entscheidend

Voraussetzung für die Anwendung des Fernabsatzrechts ist, dass der Vertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln geschlossen wird. Erfolgen also sowohl das Vertragsangebot als auch die Vertragsannahme (§§ 145, 147 BGB) z.B. über WhatsApp oder per Telefon, liegt zweifellos ein Vertragsschluss im Fernabsatz vor.

Für die rechtliche Einordnung als Fernabsatzvertrag ist es unerheblich, wie letztendlich die Zahlung des Kaufpreises oder die Übereignung der Ware erfolgt. Entscheidend ist nur der Vertragsschluss.

Hat der Verbraucher die Waren verbindlich bestellt und bei Abholung keine Wahl, die Waren abzunehmen oder nicht, handelt es sich ebenfalls um einen Fernabsatzvertrag. Etwas anderes kann gelten, wenn der Verbraucher die Ware bei Ihnen nur unverbindlich reserviert. In diesem Fall kann er bei der Lieferung die Annahme Ihres Angebots verweigern. Allerdings handelt es sich in diesem Fall, wenn ein Vertrag zustande kommt, um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag und es gelten vergleichbare Pflichten wie bei einem Fernabsatzvertrag. Auch in einem solchen Fall steht Verbrauchern grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu.

Organisiertes Fernabsatzsystem

Für die Annahme eines Fernabsatzvertrags ist es zudem erforderlich, dass der Unternehmer die personelle, sachliche und organisatorische Ausstattung geschaffen hat, die notwendig ist, um regelmäßig Geschäfte im Fernabsatz zu bewältigen (BT-Drs. 14/2658, 30). An dieses Merkmal sind jedoch keine zu hohen Anforderungen zu stellen. Zwar genügt es grundsätzlich nicht, wenn Sie solche Bestellungen nur gelegentlich entgegennehmen. Wenn Sie diese Möglichkeit jedoch auch nur während der Schließung vorübergehend anbieten, ist von einer Regelmäßigkeit zumindest für diese Zeit auszugehen. Wenn Sie Ihre Telefonnummer im Ladengeschäft aushängen und auf die Bestell- und Liefermöglichkeit per Telefon oder Nachricht hinweisen, ist diese Voraussetzung erfüllt.

Ausnahmen vom Anwendungsbereich

Bestimmte Vertragstypen sind jedoch vom Anwendungsbereich des Fernabsatzrechts nach § 312 Abs. 2 BGB teilweise ausgenommen. In Betracht kommt hier die Ausnahme nach Nr. 8:

Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden,

Unter diese Ausnahme fällt auf jeden Fall die Lieferung von Speisen und Getränken. Der Pizza-Service oder der Getränkehändler wird hiervon erfasst. Noch nicht abschließend geklärt ist allerdings, was unter dem Begriff „Gegenstände des täglichen Bedarfs“ zu verstehen ist. Hier gehen die Meinungen zwischen einem engen Verständnis, das nur Verbrauchsgüter erfasst werden, und einem weiten Verständnis, das das gesamte Sortiment eines Supermarkts erfasst, auseinander. Die Einordnung, für die auf den Schutzzweck des Gesetzes abgestellt werden muss, kann anhand der folgenden Frage beantwortet werden: Handelt es sich um häufig und regelmäßig nachgefragte Gegenstände eines durchschnittlichen Verbrauchers? Damit werden z.B. Wasch- und Putzmittel, Gegenstände des Hygienebedarfs oder Kosmetika erfasst, Sportartikel oder Kleidung hingegen nicht.

Weitere Voraussetzung der Ausnahme ist, dass die betreffenden Produkte vom Unternehmer selbst bzw. seinen Mitarbeitern geliefert werden. Wird ein Logistik-Unternehmen wie DHL oder Hermes eingesetzt, greift die Ausnahme nicht. Wenn Ihr Geschäft unter diese Ausnahme fallen sollte, findet von den Vorschriften des BGB über Verbraucher- und Fernabsatzverträge nur § 312 Abs. 1, 3, 4, 6 BGB Anwendung.

Informationspflichten

Bei Fernabsatzverträgen ist der Unternehmer dazu verpflichtet, den Verbraucher gem. § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246a EGBGB zu informieren. Art. 246a § 1 EGBGB zählt auf, worüber Sie den Verbraucher bei einem Kauf informieren müssen. Danach sind für Waren von Ihnen folgende Informationen 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 auf Grund 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 zusätzlichen 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 gemäß Artikel 2 Buchstabe f der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22) und wie Exemplare davon erhalten werden können,

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,

[...]

16. gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.

Widerrufsrecht

Zudem steht Verbrauchern bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. In diesem Fall müssen Sie dem Verbraucher bei einem Vertrag über Waren gem. Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 EGBGB über Folgendes informieren:

1. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie das Muster-Widerrufsformular in der 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 auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können, [...]

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und verlängert sich maximal auf 12 Monate und 14 Tage, falls gar nicht oder fehlerhaft über das Widerrufsrecht informiert wird.

Wir empfehlen, die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung zu verwenden, denn diese genießt eine sogenannte „Privilegierung“. Das bedeutet, dass das vorgesehene Muster per Gesetz als ausreichend gilt, um Ihre Informationspflicht zum Widerrufsrecht zu erfüllen, und dass Ihnen keine rechtlichen Nachteile durch Fehler entstehen können, die das gesetzliche Muster eventuell enthält. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass Sie die Muster-Widerrufsbelehrung unverändert und nur so verwenden, wie es in den Gestaltungshinweisen vorgesehen ist.

Weiterhin müssen Sie den Verbraucher über das sog. Muster-Widerrufsformular informieren. Dieses Formular ist dafür vorgesehen, dass der Verbraucher damit gegebenenfalls seinen Widerruf erklärt. Sie sollten das Muster-Widerrufsformular unterhalb der Widerrufsbelehrung aufführen, damit Verbraucher die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular in einem Dokument

erhalten.

Die entsprechenden Muster enthalten Anlage 1 und 2 zu Art. 246a EGBGB.

Der Verbraucher ist allerdings nicht verpflichtet, das Muster-Widerrufsformular zu verwenden. Für die Ausübung seines Widerrufsrechts genügt eine eindeutige Erklärung. Dabei muss der Verbraucher nicht das Wort „Widerruf“ verwenden. Ausreichend ist etwa auch die Bezeichnung „Kündigung“, soweit dadurch klar wird, dass der Verbraucher sich vom Vertrag lösen will. Er muss seine Entscheidung auch nicht begründen.

Eine Widerrufsbelehrung können Sie kostenfrei z.B. hier mit dem Rechtstexter erstellen.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Neben den umfangreichen Informationspflichten besteht für Sie zudem die Pflicht, Verbraucher auch über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts zu informieren. Ausnahmen vom Widerrufsrecht finden sich in § 312g Abs. 2 BGB. Hinsichtlich Waren kommen folgende Ausnahmen in Betracht:

- 1. Verträge 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,*
- 2. Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,*
- 3. Verträge 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,*
- 4. Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,*
- 5. Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,*
- 6. Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,*
- 7. Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,*
- 8. Verträge zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, mit Anteilen an offenen Investmentvermögen im Sinne von § 1 Absatz 4 des Kapitalanlagegesetzbuchs und mit anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten, [...]*

Wie müssen die Informationspflichten erfüllt werden?

Anforderungen, wie diese Informationspflichten erfüllt werden müssen, enthält Art. 246a § 4 Abs. 1, 3 EGBGB. Zum einen müssen Sie die dem Verbraucher die oben genannten Informationen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen. Dies muss in einer Weise geschehen, die dem benutzten Fernkommunikationsmittel entspricht. Bei telefonisch geschlossenen Verträgen müssen Sie damit auf diese Informationen mündlich hinweisen. Sind per WhatsApp Bestellungen möglich, müssen Sie den Verbraucher über WhatsApp

entsprechend informieren.

Zum anderen müssen Sie nach § 312f Abs. 2 BGB eine Bestätigung des Vertrags, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen und zwar innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware. Diese Bestätigung muss ebenfalls die oben genannten Informationen umfassen, es sei denn, Sie haben dem Verbraucher die Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt. Unter den Begriff des dauerhaften Datenträgers fällt nach § 126 S. 2 BGB jedes Medium, das

- 1. es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und*
- 2. geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben.*

Diese Form erfüllt z.B. eine E-Mail, die Sie nach Vertragsschluss an den Verbraucher verschicken oder auch ein Ausdruck auf Papier, den Sie bei Lieferung übergeben.

Spezielle Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Zusätzlich zu den Informationspflichten im Fernabsatz bestehen für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr weitere Pflichten, die Sie nicht nur gegenüber Verbrauchern, sondern auch gegenüber gewerblichen Kunden erfüllen müssen. Um einen Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr handelt es sich, wenn Sie sich zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen der Telemedien bedienen. Nach § 312i Abs. 1 S. 1 BGB haben Sie dem Kunden

- 1. angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,*
- 2. die in Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitzuteilen,*
- 3. den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und*
- 4. die Möglichkeit zu verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.*

Bei einer Nutzung von WhatsApp für den Vertragsschluss ist diese Voraussetzung grundsätzlich erfüllt, bei einem telefonischen Vertragsschluss nicht. Hiervon gilt allerdings eine Ausnahme nach § 312i Abs. 2 S. 1 BGB - wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wurde, sind die Nr. 1 bis 3 nicht anzuwenden. Das bedeutet, dass Sie nach § 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 4 BGB dem Kunden nur die Möglichkeit verschaffen müssen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der AGB bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form speichern zu können. Dies wird bei einem Vertragsschluss per WhatsApp regelmäßig der Fall sein.

Eine vergleichbare Ausnahme gilt für die Pflichten nach § 312j Abs. 2 bis 4 BGB. Danach müssen bestimmte Informationen unmittelbar vor Abgabe der Bestellung des Verbrauchers noch einmal klar und verständlich hervorgehoben werden. Zudem muss die Bestellsituation so gestaltet werden, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Die entsprechenden Pflichten gelten gem. § 312j Abs. 5 S. 1 BGB nicht, wenn der Vertrag durch individuelle Kommunikation geschlossen wird.

Fazit

Das Angebot einer Liefer- und Abholmöglichkeit bietet für den stationären Einzelhandel die Möglichkeit, die finanziellen Folgen der Coronakrise etwas abzumildern. Allerdings wird in den meisten dieser Fälle ein Fernabsatzvertrag zustande kommen, der umfangreiche Informationspflichten nach sich zieht. Zudem steht Verbrauchern in dieser Situation grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Werden diese Informationspflichten nicht erfüllt, besteht für Händlerinnen und Händler die Gefahr, abgemahnt zu werden. Leider nehmen die **Abmahnungen derzeit eher zu.**

peterschreiber.media/Shutterstock.com