

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Frage des Tages: Besteht auch bei Dienstleistungen ein Widerrufsrecht für Verbraucher?

Neben dem Verkauf von Waren werden immer häufiger auch Dienstleistungen im Internet angeboten, die der Verbraucher online beauftragen kann. Gerade während des Lockdowns in der Corona-Pandemie sind viele Anbieter dazu übergegangen, ihre Dienstleistungen (auch) über das Internet anzubieten, da das stationäre Geschäft vorübergehend zum Erliegen gekommen ist. In diesem Zusammenhang stellen sich viele Anbieter die Frage, ob Sie Verbrauchern auch ein Widerrufsrecht einräumen müssen und welche Voraussetzungen hierfür ggf. gelten. Mit dieser Frage setzen wir uns im nachfolgenden Beitrag näher auseinander.

Grundsatz: Widerrufsrecht gilt auch bei Dienstleistungen

Gemäß § 312g BGB steht dem Verbraucher u. a. bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu. 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, § 312c Abs. 1 BGB. Zudem muss es sich um eine kostenpflichtige Leistung handeln, da es anderenfalls nichts gäbe, was der Verbraucher zurückverlangen könnte. Demnach besteht ein Widerrufsrecht grundsätzlich auch bei kostenpflichtigen Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen, die im Wege des Fernabsatzes geschlossen werden.

Ein kostenpflichtiges Angebot liegt übrigens auch bei einer Dienstleistung vor, die dem Verbraucher im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses (Abonnement) angeboten und bei der dem Verbraucher eine kostenlose Testphase eingeräumt wird, sofern der Vertrag im Anschluss an die Testphase automatisch in einen zahlungspflichtigen Vertrag übergeht.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Das Gesetz nennt in § 312g Abs. 2 BGB einige Verträge, für die ein Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben. Insoweit sind in der Praxis insbesondere folgende Fälle relevant:

- Verträge 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,
- Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht,
- Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden,
- Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde.

Dauer, Beginn und Ablauf der Widerrufsfrist

Handelt es sich um eine Dienstleistung, die nicht unter einen der vom Gesetz ausgenommenen Verträge fällt, so stellt sich für den Anbieter die Frage, wie lange er an das Widerrufsrecht gebunden ist, also damit rechnen muss, dass der Vertrag vom Verbraucher widerrufen wird.

Insoweit regelt § 355 Abs. 2 BGB: Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt mit Vertragsschluss, soweit nichts anderes bestimmt ist. Allerdings beginnt die Widerrufsfrist gemäß § 356 Abs. 3 BGB nicht, bevor der Unternehmer den Verbraucher entsprechend den gesetzlichen Anforderungen über sein Widerrufsrecht unterrichtet hat. Fehlt es an einer den gesetzlichen Anforderungen entsprechenden Widerrufsbelehrung, so erlischt das Widerrufsrecht spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem Vertragsschluss.

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Anders als bei Verträgen zur Lieferung von Waren sieht das Gesetz für Dienstleistungen auch die Möglichkeit vor, dass das Widerrufsrecht vorzeitig erlischt, sofern es nicht ohnehin nach § 312g Abs. 2 BGB ausgeschlossen ist. Insoweit regelt § 356 Abs. 4 BGB:

"Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert. (...)"

Der Anbieter muss sich vom Verbraucher daher die ausdrückliche Zustimmung holen, dass vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung, über welche der Vertrag geschlossen werden soll, begonnen werden kann und sich zugleich bestätigen lassen, dass der Verbraucher davon weiß, dass er bei vollständiger Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist sein Widerrufsrecht verliert.

Hierzu sollte auf der jeweiligen Bestellseite ein entsprechender Einwilligungstext vorgehalten werden, welcher vom Verbraucher durch eine nicht vorausgewählte Checkbox bestätigt werden muss, um die Bestellung aufgeben zu können. Dieser Textbaustein muss separat dargestellt werden (darf also nicht etwa in AGB oder Widerrufsbelehrung integriert sein) und sollte durch gesonderte Checkbox vom Verbraucher bestätigt werden (also nicht gleichzeitig durch Betätigen einer Checkbox etwa zur Kenntnisnahme von AGB und/ oder Widerrufsbelehrung).

Es sollte sichergestellt sein, dass der Verbraucher seine Bestellung nur abschicken kann, wenn er die Checkbox angekreuzt hat. Der Anbieter darf mit der Ausführung der Dienstleistung erst beginnen,

nachdem er diese Zustimmung des Verbrauchers eingeholt hat.

Wertersatz bei bereits begonnener Ausführung

Für den Fall, dass der Verbraucher den Dienstleistungsvertrag vor der vollständigen Erbringung der Dienstleistung durch den Anbieter widerruft (also noch vor dem oben geschilderten Erlöschen des Widerrufsrechts), schuldet der Verbraucher dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Teilleistungen, § 357 Abs. 8 BGB.

Diese Pflicht zum Wertersatz besteht jedoch nur dann, wenn der Verbraucher vom Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und der Verbraucher auch zutreffend über das Widerrufsrecht und den möglichen Wertersatzanspruch belehrt worden ist. Daher sollte vor Beginn der Ausführung der Dienstleistung immer eine entsprechende Zustimmung des Verbrauchers eingeholt werden.

Fazit

Ein Widerrufsrecht besteht grundsätzlich auch bei Verträgen zur Erbringung von kostenpflichtigen Dienstleistungen, die zwischen Unternehmer und Verbrauchern über das Internet abgeschlossen werden. Allerdings sieht das Gesetz in § 312g Abs. 2 BGB einige Ausnahmefälle vor. Sofern keine Ausnahme vom Widerrufsrecht einschlägig ist, sollte der Anbieter schon deshalb eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Widerrufsbelehrung (nebst Widerrufsformular) vorhalten, weil die gesetzliche Widerrufsfrist anderenfalls nicht zu laufen beginnt.

Ferner sollte im Rahmen der Widerrufsbelehrung über die Verpflichtung zum Wertersatz bei bereits begonnener Ausführung sowie über ein Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts unter den oben genannten Voraussetzungen informiert werden. Schließlich sollte nicht vergessen werden, die Zustimmung des Verbrauchers zum Beginn der Ausführung vor Ablauf der Widerrufsfrist einzuholen.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht