

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Frage des Tages: Darf der Widerruf zurückgewiesen werden, wenn der Erklärende nicht eindeutig identifiziert werden kann?

Verbrauchern steht bei Verträgen, die im Fernabsatz geschlossen werden, grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Dieses Widerrufsrecht muss durch eine entsprechende Erklärung gegenüber dem Unternehmer ausgeübt werden. Was aber gilt, wenn der Erklärende vom Unternehmer nicht eindeutig identifiziert werden kann, etwa weil er für die Widerrufserklärung eine andere E-Mail-Adresse verwendet, als bei seiner Bestellung? Kann der Unternehmer den Widerruf in solchen Fällen einfach ignorieren oder gar zurückweisen? Mit dieser Frage setzen wir uns im folgenden Beitrag auseinander.

Gesetzliche Anforderungen an eine Widerrufserklärung

Steht dem Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, so hat der Widerruf gemäß § 355 Abs. 1 BGB durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer zu erfolgen. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten.

Der Widerruf ist bei Fernabsatzverträgen nicht an eine bestimmte Form gebunden, kann vom Verbraucher also etwa mündlich (telefonisch), schriftlich oder in Textform (z. B. per E-Mail) erklärt werden. Ferner kann der Unternehmer dem Verbraucher gemäß § 356 Abs. 1 BGB die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular nach Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche oder eine andere eindeutige Widerrufserklärung auf der Webseite des Unternehmers auszufüllen und zu übermitteln. Dabei gelten jeweils die allgemeinen Grundsätze für rechtsgestaltende Willenserklärungen. Danach muss die Erklärung insbesondere inhaltlich hinreichend klar formuliert sein und sie muss dem (richtigen) Empfänger zugehen.

Darüber hinaus muss die Erklärung dem Vertragspartner auch zugerechnet werden können. Dabei ist zu beachten, dass es sich bei einer Widerrufserklärung im Fernabsatz nicht um ein höchstpersönliches Rechtsgeschäft handelt. Der Widerruf muss daher nicht zwingend vom Verbraucher persönlich erklärt werden. Stattdessen könnte er sich hierbei ggf. auch von einem Dritten vertreten lassen, sofern er diesem wirksam eine entsprechende Vertretungsmacht eingeräumt hat. Bei geschäftsunfähigen und bei beschränkt geschäftsfähigen Personen (z. B. Minderjährige) muss der Widerruf ggf. vom gesetzlichen Vertreter (z. B. Betreuer oder Erziehungsberechtigte) erklärt werden, damit er wirksam ist.

Vertragliche Verschärfung der formellen Anforderungen nicht zulässig

Die vom Gesetz vorgesehenen formellen Anforderungen an eine Widerrufserklärung im Fernabsatz können nicht wirksam durch Vertrag zum Nachteil des Verbrauchers verschärft werden. Verwendet der Unternehmer bei Vertragsschluss etwa eine Widerrufsbelehrung oder AGB, in der/denen geregelt ist, dass der Widerruf schriftlich oder in Textform zu erfolgen hat, so stellt dies eine unangemessene Benachteiligung des Vertragspartners dar, da der Widerruf im Fernabsatz auch mündlich erklärt werden kann. Eine entsprechende Regelung wäre jedenfalls gemäß § 307 Abs. 2 BGB unwirksam.

Zudem würde der Unternehmer in einem solchen Fall gegen seine gesetzliche Informationspflicht nach § 312d Abs. 1 BGB i. V. m. Art. 246a § 1 Abs. 2 Nr. 1 verstoßen, wonach er den Verbraucher u. a. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs unterrichten muss.

Pauschale Zurückweisung mangels Identifizierbarkeit des Absenders problematisch

Wie bereits erörtert, muss der Widerruf nicht zwingend vom Vertragspartner persönlich erklärt werden. Die Widerrufserklärung muss ihm aber zugerechnet werden können. Dies kann sich in der Praxis als schwierig erweisen, wenn der Vertragspartner nicht eindeutig identifiziert werden kann, etwa weil er für die per E-Mail zugesandte Widerrufserklärung eine andere E-Mail-Adresse verwendet, als bei seiner Bestellung. In diesem Fall kann der Unternehmer nicht ohne Weiteres davon ausgehen, dass die Widerrufserklärung tatsächlich von seinem Vertragspartner stammt oder diesem zuzurechnen ist.

Andererseits schreibt das Gesetz dem Verbraucher nicht vor, dass er für den Widerruf dieselbe Absender- oder E-Mail-Adresse verwenden oder angeben muss, wie bei seiner Bestellung. Zudem lässt das Gesetz ja sogar einen telefonisch erklärten Widerruf zu, bei dem der Unternehmer im Regelfall auch nicht ohne Weiteres feststellen kann, ob der Erklärende mit seinem Vertragspartner identisch ist.

Letztendlich muss in solchen Fällen nach den allgemeinen Regeln der Beweislast ermittelt werden, ob tatsächlich ein wirksamer Widerruf vorliegt oder nicht. Im Zweifel muss der Verbraucher beweisen, dass er seine Vertragserklärung wirksam widerrufen hat. Auf der anderen Seite muss der Unternehmer im Rahmen seiner vertraglichen Sorgfaltspflichten ernsthaft prüfen und ggf. ermitteln, ob die ihm zugewandene Widerrufserklärung tatsächlich von seinem Vertragspartner stammt. Jedenfalls darf er eine solche Erklärung nicht einfach deshalb ignorieren oder zurückweisen, weil der Absender nicht zweifelsfrei erkennbar ist.

Etwas anderes würde nur dann gelten, wenn aus der zugewandenen Widerrufserklärung überhaupt nicht ersichtlich ist, wem diese zuzuordnen ist, etwa weil darin weder ein Name genannt, noch auf einen bestimmten Vertrag Bezug genommen wird, noch aus den Absenderdaten ersichtlich ist, um welchen Kunden es sich handelt. In einem solchen Fall würde es sich um eine unwirksame Widerrufserklärung handeln, auf die der Unternehmer auch nicht reagieren müsste.

Fazit

Bei Fernabsatzverträgen kann der Verbraucher ein ggf. bestehendes gesetzliches Widerrufsrecht durch eine eindeutige Erklärung gegenüber dem Unternehmer ausüben. Dabei muss der Widerruf jedoch nicht zwingend vom Verbraucher persönlich erklärt werden und er ist auch nicht an eine bestimmte Form gebunden. Allerdings muss die Erklärung dem Vertragspartner zugerechnet werden können.

Lässt sich anhand der Widerrufserklärung nicht zweifelsfrei feststellen, ob diese tatsächlich vom Vertragspartner stammt, muss der Unternehmer dies grundsätzlich ernsthaft prüfen und darf die Widerrufserklärung nicht alleine aus diesem Grund einfach ignorieren oder zurückweisen. Lediglich in solchen Fällen, in denen aus der zugegangenen Widerrufserklärung überhaupt nicht ersichtlich ist, wem diese zuzuordnen ist und es dem Unternehmer schlichtweg nicht zumutbar wäre, irgendwelche Ermittlungen über den Absender durchzuführen, muss der Unternehmer nicht hierauf reagieren.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht