von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Rechtliche Besonderheiten bei Vertragsschlüssen per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief

Viele Online-Händler bieten ihren Kunden neben der Möglichkeit, Bestellungen über das Warenkorbsystem im Online-Shop aufzugeben auch die Möglichkeit an, telefonisch, per Fax per E-Mail oder per Brief zu bestellen. Daneben verwenden einige Online-Händler auch Printkataloge, in denen Sie Verbrauchern für Bestellungen Formulare zum Ausfüllen und Einsenden zur Verfügung stellen.

Kommt ein Vertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher nicht über einen Online-Shop oder eine sonstige Online-Plattform (wie z. B. eBay oder Amazon) sondern ausschließlich unter Zuhilfenahme der vorgenannten Kommunikationsmittel, also durch individuelle Kommunikation zustande, so gelten einige rechtliche Besonderheiten insbesondere im Hinblick auf die Informationspflichten des Händlers.

I. Rechtliche Besonderheiten im Hinblick auf die Informationspflichten

Schließt der Händler mit seinen Kunden Verträge im Wege der individuellen Kommunikation, gelten zwar grundsätzlich die gleichen Regelungen des Fernabsatzes wie beim Verkauf von Waren über den eigenen Online-Shop oder eine Online-Plattform. Danach muss der Unternehmer den Verbraucher auch bei Bestellungen per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief insbesondere über seine Identität, das Zustandekommen des Vertrages und ein Widerrufsrecht informieren. Allerdings ergeben sich Unterschiede im Hinblick auf die speziellen Regelungen zum elektronischen Geschäftsverkehr.

Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Kunden gemäß § 312i Absatz 1 Nr. 2 BGB in Verbindung mit Artikel 246c EGBGB zusätzlich unterrichten

- über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen,
- darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,
- darüber, wie er mit den gemäß § 312i Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann,
- über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und
- über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken.

Allerdings gelten die vorgenannten Informationspflichten nach § 312j Abs. 5 Satz 1 BGB nicht, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird.

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360

II. Form und Zeitpunkt der Informationserteilung

Hinsichtlich Form und Zeitpunkt der Informationserteilung gelten für Verträge, die per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief zustande kommen weitestgehend die gleichen Voraussetzungen, wie für Vertragsschlüsse über Online-Shop oder Online-Plattform.

Im Hinblick auf das dem Verbraucher zustehende Widerrufsrecht sind dabei insbesondere folgende Voraussetzungen zu beachten:

Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, ist der Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher zu informieren über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts sowie das gesetzliche Muster-Widerrufsformular. Die erforderlichen Informationen muss der Unternehmer dem Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen. Bei einem Fernabsatzvertrag muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen ferner in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zur Verfügung stellen. Bei Fernabsatzverträgen ist der Unternehmer zudem verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrags, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Diese Bestätigung muss u. a. auch die Informationen zum Widerrufsrecht enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt. Der Unternehmer kann seine Informationspflichten hinsichtlich des Widerrufsrechts dadurch erfüllen, dass er das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt in Textform übermittelt. Verletzt der Unternehmer seine vorgenannten Informationspflichten, so beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen. Das Widerrufsrecht erlischt dann spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem regulären Fristbeginn.

III. Probleme in der Praxis und Lösungsmöglichkeiten

Die vorgenannten Voraussetzungen führen je nach gewähltem Kommunikationsmittel zu verschiedenen praktischen Problemen bei der Erfüllung der gesetzlichen Informationspflichten.

1. Bestellungen per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief

a) Bestellungen per Telefon: Problemstellung

Ruft der Kunde für seine Bestellung beim Händler an und bestätigt der Händler dem Kunden bereits am Telefon, diesem die bestellte Ware zu den vereinbarten Konditionen zuzuschicken, so kommt bereits am Telefon ein Kaufvertrag zustande. Wird der Vertrag zwischen Verbraucher und Unternehmer bereits am Telefon geschlossen, so hat der Händler faktisch keine Möglichkeit, seine vorvertraglichen Informationspflichten zu erfüllen. Zwar könnte er dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung am Telefon vorlesen. Dies erscheint jedoch wenig praktikabel.

Ein ähnliches Problem stellt sich im Hinblick auf evtl. vom Händler verwendete AGB. Denn diese werden gemäß § 305 Abs. 2 BGB gegenüber Verbrauchern nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Händler bei Vertragsschluss

- den Verbraucher ausdrücklich oder, wenn ein ausdrücklicher Hinweis wegen der Art des Vertragsschlusses nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten möglich ist, durch deutlich sichtbaren Aushang am Ort des Vertragsschlusses auf sie hinweist und
- dem Verbraucher die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen,
- und wenn der Verbraucher mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Diese Voraussetzungen können jedoch nur dann erfüllt sein, wenn der Verbraucher schon vor Vertragsschluss die Möglichkeit hat, von den AGB des Händlers Kenntnis zu nehmen. Wird der Vertrag bereits am Telefon geschlossen, ohne dass der Verbraucher die AGB des Händlers hier schon zur Kenntnis nehmen kann, so werden die AGB auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn der Händler diese dem Verbraucher später im Rahmen einer schriftlichen Auftragsbestätigung zuschickt, die den telefonischen Vertragsschluss nochmals dokumentieren soll.

b) Bestellungen per Fax, Email oder Brief: Problemstellung

Die vorgenannten Probleme bei telefonischen Bestellungen stellen sich in vergleichbarer Weise, wenn der Verbraucher sein Vertragsangebot per Fax, E-Mail oder Brief an den Händler richtet und der Händler das Angebot des Verbrauchers durch Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, Fax oder Brief oder durch Auslieferung der Ware annimmt. Auch hier hat der Händler aus den oben genannten Gründen faktisch keine Möglichkeit, seine vorvertraglichen fernabsatzrechtlichen Informationspflichten zu erfüllen und die ggf. von ihm verwendeten AGB wirksam in den Vertrag einzubeziehen.

c) Lösungsmöglichkeit

Möchte oder kann der Unternehmer den Verbraucher nicht auf seinen Online-Shop verweisen, um der beschriebenen Problematik aus dem Weg zu gehen, so bleibt ihm faktisch nur der Weg, dem Kunden auf dessen Anfrage hin zunächst per E-Mail, Fax oder Post ein (sinnvoller Weise zeitlich befristetes) Vertragsangebot zukommen zu lassen, welches der Kunde annehmen oder ablehnen kann. Im Zusammenhang mit dem Angebot könnte der Händler dem Kunden alle erforderlichen Informationen vor Vertragsschluss in Textform mitteilen und falls er zusätzlich AGB verwendet, was etwa im Hinblick auf eine zeitliche Befristung des Angebots erforderlich wäre, könnten diese so auch noch wirksam in den Vertrag einbezogen werden.

Dieser Weg klingt zugegebener Maßen etwas konstruiert. Allerdings erscheint er aufgrund der geschilderten Problematik für den Händler der einzig gangbare Weg zu sein, um nicht in eine rechtliche Falle zu tappen.

Möchte der Händler diesen Weg beschreiten, so muss er bei Verwendung von AGB darauf achten, dass diese (auch) auf Vertragsschlüsse im Wege der individuellen Kommunikation abgestimmt sind.

2. Bestellungen mittels Printkatalog

a) Problemstellung

Füllt der Kunde ein einem Printkatalog beigefügtes Bestellformular aus und sendet dieses per E-Mail, Fax oder Post an den Händler, so ist hierin unter normalen Umständen bereits ein verbindliches Angebot des Kunden auf Abschluss eines Kaufvertrages zu sehen, welches vom Händler ausdrücklich (etwa durch Zusendung einer schriftlichen Auftragsbestätigung) oder konkludent (etwa durch Auslieferung der bestellten Ware) angenommen werden kann, was dann zu einem Vertragsschluss führen würde. Auch hier würde es für die Erfüllung der vorvertraglichen fernabsatzrechtlichen Informationspflichten nicht ausreichen, dem Kunden die Widerrufsbelehrung erst mit der Annahmeerklärung, also mit der Auftragsbestätigung oder der Warenlieferung zu übermitteln.

Gleiches gilt im Hinblick auf die oben gemachten Ausführungen für die Einbeziehung von AGB in den Vertrag zwischen Verbraucher und Händler.

b) Lösungsmöglichkeit

Zur Vermeidung der beschriebenen Probleme kann der Händler seinem Printkatalog die erforderlichen Verbraucherinformationen direkt in Textform beifügen. Gleiches gilt für evtl. vom Händler verwendete AGB, die er in den Vertrag einbeziehen möchte.

Auch in dieser Konstellation muss der Händler darauf achten, dass er dem Printkatalog auf Vertragsschlüsse im Wege der individuellen Kommunikation angepasste AGB beifügt.

AGB für individuelle Kommunikation - schon ab 9,90 EUR / Monat

Sie schließen per Telefon, E-Mail oder Fax Kaufverträge über Waren mit Ihren Kunden, bei denen der Kunde zunächst ein Angebot von Ihnen erhält und der Vertrag erst zustande kommt, wenn der Kunde Ihr Angebot annimmt? Für diesen Fall bietet die IT-Recht Kanzlei Ihnen im Rahmen ihres AGB-Pflegeservices die passenden Rechtstexte (AGB mit Kundeninformationen, Widerrufsbelehrung, Datenschutzerklärung) an - und das schon ab 9,90 EUR / Monat..

IV. Fazit

Vertragsschlüsse per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief gehören trotz der weiter steigenden Zahl von Online-Shops auch heute noch zum Alltagsgeschäft vieler Online-Händler. Die Praxis zeigt aber, dass dabei viel zu selten auf die oben beschriebenen rechtlichen Probleme geachtet wird. Entscheidet sich der Händler dafür, Bestellungen von Verbrauchern auch über die vorgenannten Kommunikationswege entgegen zu nehmen, so sollte er sich zum einen dafür geeigneter Rechtstexte bedienen und zum anderen einen Lösungsweg wählen, der ihm die Einhaltung seiner gesetzlichen Informationspflichten sowie ggf. auch die wirksame Vereinbarung von AGB ermöglicht.

Sie haben Fragen hierzu? Wir beraten Sie gerne.

Autor:
RA Arndt Joachim Nagel
Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht