

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Orientierungshilfe der EU-Kommission: Ausnahmen zur Ausübung des Widerrufsrechts

Das Recht des Verbrauchers, Fernabsatzverträge zu widerrufen, war bereits nach alter Rechtslage eine der zentralen Bestimmungen des Verbraucherschutzrechtes. Wichtig waren und sind daher für den Onlinehändler die Ausnahmetatbestände, für die kein Widerrufsrecht besteht oder für die der Verbraucher unter bestimmten Bedingungen ein solches Recht verliert. Die Verbraucherschutzrichtlinie 2011/83 schafft einen neuen Katalog von Ausnahmetatbeständen, der nur zum Teil altes Recht wieder aufnimmt. Die Auslegung dieser Ausnahmetatbestände wird sicher noch Gegenstand der Rechtsprechung sein.

Die [Orientierungshilfe der EU-Kommission](#) ist daher für die Auslegung der Ausnahmetatbestände zum Widerrufsrechts ein wertvolles Dokument. Allerdings gibt diese Orientierungshilfe keine verbindliche Auslegung von EU-Recht. Erst recht will sie keine rechtlich verbindliche Empfehlung für die Auslegung von nationalen Rechtsfragen geben. Die deutsche Rechtspraxis kann daher von dieser Orientierungshilfe abweichen.

Die Aussagen der Orientierungshilfe zu den Ausnahmetatbeständen zum Widerrufsrecht sollen hier vorgestellt werden. Bei wichtige Aussagen wird der englische Wortlaut der Orientierungshilfe zitiert. Begrifflichkeiten wurden der deutschen Fassung der Verbraucherschutzrichtlinie entnommen.

Wie bereits in einem gesonderten Beitrag ausgeführt wurde, gilt bei den Ausnahmebestimmungen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Übrigen die Verbraucherschutzrichtlinie. Folglich ist der Onlinehändler den Vorschriften der Richtlinie insbesondere zur Information über Pflichtangaben unterworfen, selbst wenn ein Widerrufsrecht nicht besteht. Die Orientierungshilfe der EU-Kommission handelt die einzelnen Ausnahmetatbestände nicht systematisch ab, sondern konzentriert sich auf kritische Ausnahmetatbestände, die in Art. 16 der Richtlinie geregelt sind.

I. Einzelne Ausnahmetatbestände, Artikel 16 Richtlinie

1. Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, Artikel 16, Buchstabe c

Dieser Ausnahmetatbestand ist identisch mit dem Tatbestand in Art. 6 Abs. 3 der EU-Fernabsatzrichtlinie 97/7. Nach Verbraucherspezifikation angefertigte Waren werden nach der Legaldefinition der Verbraucherschutzrichtlinie (Art. 2, Nummer 4) als Waren definiert, „die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Entscheidung durch den Verbraucher maßgeblich ist“.

Gemäß Erwägungsgrund 49 der Richtlinie sollte das Widerrufsrecht nicht bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, wie beispielsweise nach Maß gefertigte Vorhänge Anwendung finden. Da diese Bestimmung eine Ausnahme zu dem Recht auf Ausübung des Widerrufs darstellt, sollte sie eng ausgelegt werden. Dieser Ausnahmetatbestand sollte z.B. für folgende Fälle gelten:

- Waren, für die der Verbraucher spezielle Anforderungen vorgegeben hat wie z.B. Maße für Möbel oder die Größe des Stoffes.
- Waren, für die der Verbraucher spezifische personalisierte Merkmale vorgegeben hat wie zum Beispiel ein besonderes Design für einen Wagen, der angefertigt werden soll oder eine spezifische Komponente für einen Computer, der für diesen speziellen Auftrag individuell beschafft werden muss und der nicht Teil des allgemeinen Angebots des Händlers ist.
- Adressetiketten mit der Kontaktadresse des Verbrauchers oder T-Shirt mit einem personalisierten Aufdruck

Consequently, this exception should cover, for example:

- Goods, for which the consumer has provided specifications, such as measurements for furniture or the size of a fabric,
- Goods, for which the consumer has requested specific personalisation features, such as a particular design for a car that is made to order or a specific component for a computer, which has to be individually procured for that particular order and which was not part of the trader's general offer to the public,
- Address labels with the consumer's contact information or t-shirts with a personalised print.

In diesem Zusammenhang sollen nach der Orientierungshilfe Spezifikation und Personalisierung bedeuten, dass die Ware im Grundsatz einmalig ist und nach den individuellen Wünschen und Anforderungen des Verbrauchers auf der Basis eines Einverständnisses zwischen Händler und Verbraucher gefertigt wird.

Specification/ personalisation in this context should be taken to mean that the good is, in principle, unique and produced according to the individual wishes and requirements communicated by the consumer and agreed with the trader.

Von einer solchen Spezifikation oder Personalisierung im engen Sinne dieser Bestimmung kann aber nicht gesprochen werden, wenn der Verbraucher selber die Ware zusammenstellt, in dem er vorgegebene Standardoptionen des Händlers wie zum Beispiel Farbe oder zusätzliche KfZ-Ausrüstung auswählt oder wenn er eine Möbelausstattung auf der Basis von vorgegebenen Standardelementen zusammenstellt.

In contrast, where the consumer simply composes the good by picking from the standard (pre -set) options provided by the trader, such as colour and additional equipment in the car, or composes a set of furniture on the basis of standard elements, it should not be possible to speak of either 'specification' or 'personalisation' in the narrow sense of this provision.

2. Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde, Art. 16, Buchstabe d

Als Beispielsfall nennt die Orientierungshilfe Lebensmittel und Getränke mit kurzen Verfallsdaten einschließlich solcher Lebensmittel, die im Kühlschrank gelagert werden müssen.

3. Waren, die versiegelt geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, Art. 16, Buchstabe e

Bei derartigen Artikeln soll es laut Orientierungshilfe muss ein ernsthafter Grund des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene vorliegen, um eine Versiegelung zu rechtfertigen. Eine derartige Versiegelung kann in Form einer Schutzhülle oder Schutzfolie bestehen. Es wäre hier zu denken an Waren, die durch den Verbraucher nach Lieferung entsiegelt werden wie

- Kosmetische Produkte wie Lippenstifte
- Matratzen

For an item to fall under the exemption in point (e), there should be genuine health protection or hygiene reason for the application of the seal, which may have the form of protective wrapping or film. This exception could apply, for example, to the following goods if unsealed by the consumer after delivery:

- Cosmetic products such as lipsticks;
- Mattresses.

Bei anderen kosmetischen Produkten, die nicht aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene als versiegelt gelten können, kann der Händler dem Verbraucher die Möglichkeit einer Probe ähnlich wie in einem Geschäft einräumen, indem er z.B. dem Produkt eine kostenlose Probenpackung beifügt. In diesem Fall braucht der Verbraucher die Verpackung des Produktes nicht zu öffnen, um sein Recht einer Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaft und Funktionsweise der Ware auszuüben (Art. 13, Abs. 2).

As regards other cosmetic products, which cannot be considered as being sealed for health protection or hygiene reasons, the trader may give the consumer another possibility to test them in a similar manner as in a shop, for example, by including a free tester with the product. If that is the case, the consumer would not need to open the packaging of the product in order to exercise his right to establish the nature and characteristics of the product.

4. Lieferung von Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden, Artikel 16, Buchstabe f

Erwägungsgrund 49 nennt hier die Lieferung von Brennstoff als einen Beispielsfall der untrennbaren Vermischung nach Lieferung der Ware

5. Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden und wenn der Vertrag für die Erbringung (der Dienstleistung) einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht, Artikel 16, Buchstabe l

Dieser Ausnahmetatbestand greift nur, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder Zeitraum für die Erbringung der Dienstleistung vorsieht. Da es sich um eine Ausnahmebestimmung handelt, sollte dieser Begriff eng ausgelegt werden. Dabei sollte die im Erwägungsgrund 49 gegebene Begründung berücksichtigt werden:

“

„...Die Einräumung eines Widerrufsrechts für den Verbraucher könnte auch im Fall bestimmter Dienstleistungen unangebracht sein, bei denen der Vertragsabschluss die Bereitstellung von Kapazitäten mit sich bringt, die der Unternehmer im Fall der Ausübung des Widerrufsrechts möglicherweise nicht mehr anderweitig nutzen kann. Dies wäre beispielsweise bei Reservierungen in Hotels, für Ferienhäuser oder Kultur- oder Sportveranstaltungen der Fall.“

”

Der Erwägungsgrund 49 gibt für diesen Ausnahmetatbestand also folgende Beispielsfälle:

- Buchungen von Hotels, Ferienhäuser oder Sportveranstaltungen zu einem bestimmten Datum

Als Beispielsfälle von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen werden von der Orientierungshilfe Buchungen von Theaterveranstaltungen zu einem bestimmten Datum oder die

Buchung des Caterings für eine Geburtstags- oder Hochzeitsfeier zu einem bestimmten Datum genannt.

Der in Art. 16, Buchstabe l genannte Begriff „Mietwagen“ bezieht sich auf Fahrzeuge, die für den Transport von Personen gedacht sind. Die Anmietung von Motorrädern und anderen Transportmitteln zu einem bestimmten Datum kann unter den Begriff Dienstleistung in Zusammenhang mit Freizeitbetätigung subsumiert werden und damit ebenfalls von der Ausnahmebestimmung des Art. 16, Buchstabe l erfasst werden. Es muss sich dann aber um eine Anmietung in Zusammenhang mit Freizeitbetätigung handeln.

Auslegung des Begriffs Dienstleistungen im Bereich „Beförderung von Waren“

Der EUGH hat im Fall C-336/03 bei der Auslegung der früheren Fernabsatzrichtlinie geurteilt, dass der Begriff „Beförderung (von Waren)“ auch die Transportmittel abdeckt, die zur Durchführung des Auftrags des Verbrauchers genutzt werden. Nach dieser Auslegung fällt unter den Geltungsbereich des Ausnahmetatbestandes, Art. 16 Buchstabe l daher auch die Anmietung von Lastwagen zur Beförderung von Waren.

Art. 16, Buchstabe l bezieht sich nur auf die Beförderung von Waren. Dieser Ausnahmetatbestand bezieht sich aber nicht auf Lagerleistungen (hinsichtlich von Waren), selbst wenn diese Leistungen für ein bestimmtes Datum angeboten werden.

II. Pflicht der Information des Verbrauchers über das Vorliegen eines Ausnahmetatbestandes gem. Artikel 16

Art. 6, Absatz 1, Buchstabe k der Richtlinie sieht vor, dass der Verbraucher über das Vorliegen einer Ausnahme zum Widerrufsrecht zu informieren ist.

“

(1) Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:

(k) in Fällen, in denen gemäß Artikel 16 kein Widerrufsrecht besteht, den Hinweis, dass der Verbraucher nicht über ein Widerrufsrecht verfügt, oder gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Widerrufsrecht verliert;

Die Orientierungshilfe unterscheidet hier zwei Fallgestaltungen (1) uneingeschränkte Anwendung eines Ausnahmetatbestandes und (2) eingeschränkte Anwendung eines Ausnahmetatbestandes unter bestimmten Umständen

”

1. Uneingeschränkte Anwendung eines Ausnahmetatbestandes gem. Art. 16

Hier muss nur die Information entsprechend Art. 6, Absatz 1, Buchstabe k zur Verfügung gestellt werden. Es ist hier nicht notwendig, darüber hinaus den Verbraucher zusätzliche Informationen gem. Art 6, Absatz 1, Buchstabe h (Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts) und Art. 6, Absatz 1, Buchstabe i (Rücksendekosten im Widerrufsfall) zu geben.

Die Orientierungshilfe gibt hier folgendes Beispiel:

Für Produkte wie Milch und Fleisch, die durch den Ausnahmetatbestand des Art. 6, Abs. 1, Buchstabe d abgedeckt sind, reicht es aus, den Verbraucher zu unterrichten, dass ein Widerrufsrecht nicht besteht, da diese Produkte schnell verderben können.

For example, in respect of products such as milk and meat, covered by the exception in Article 16(d), only information required by Article 6(1)(k) is relevant, namely, the trader should inform the consumer that he has no right of withdrawal from the contract because these products are liable to deteriorate or expire rapidly.

2. Eingeschränkte Anwendung eines Ausnahmetatbestandes gem. Art. 16 (Umstände, wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht verliert)

Für Ausnahmetatbestände, die nur unter bestimmten Umständen zur Anwendung kommen, muss der Händler den Verbraucher neben der Information über das Vorliegen einer Ausnahme zum Widerrufsrecht zusätzliche Informationen entsprechend Art. 6, Absatz 1, Buchstabe h (Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts) und i (Rücksendekosten) zur Verfügung stellen.

Die Orientierungshilfe gibt hier folgendes Beispiel

Im Fall von eingedosteten Lebensmittel, die entsprechend Art. 16, Buchstabe e als versiegelt gelten, muss der Händler den Verbraucher über die Bedingungen, Fristen und Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts entsprechend Art. 6, Absatz 1, Buchstabe h unterrichten. Zusätzlich muss er den Verbraucher darüber unterrichten, dass er sein Widerrufsrecht auf Grund des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene verliert, wenn er die Ware entsiegelt, z.B. wenn er die Konserve öffnet.

For example, in case of canned food, which is sealed within the meaning of Article 16(e), the trader should inform the consumer about the conditions, time limits etc. for the exercise of the right of withdrawal as required under Article 6(1)(h). In addition, he should inform the consumer that he will lose the right of withdrawal due to health protection and hygiene reasons if he unseals the goods, i.e., opens the food cans.

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt