

Schnell bestellt – und nachher geprellt? Rechtstipps zu Online- und Telefonverträgen

Ob's um einen neuen Handyvertrag, einen günstigeren Stromtarif oder eine Versicherung geht: Fast alle Waren oder Dienstleistungen kann man inzwischen auch bequem von zu Hause oder unterwegs aus ordern. Für den Verbraucher äußerst praktisch – wenn nicht auch Betrüger diese Möglichkeiten für sich nutzen würden. ROLAND-Partneranwältin Christina Warsitz aus der Wittener Kanzlei Rechtsanwälte Czwikla & Warsitz erklärt, was es bei sogenannten Fernabsatzverträgen zu beachten gibt.

Klicken oder quatschen: Wo bestelle ich sicherer?

Viele kennen das: Auf der Website eines Mobilfunkanbieters steht ein verlockendes Angebot, zu dem man vielleicht noch Rückfragen hat. Soll man nun lieber die Hotline kontaktieren und dort persönlich einen Vertrag abschließen oder ist es nicht sogar sicherer, den gesamten Bestellvorgang schriftlich zu durchlaufen? Christina Warsitz erklärt: „Rechtlich macht es keinen Unterschied, ob man das Telefon oder eine Online-Plattform für seinen Bestellvorgang nutzt. Für beide Vertragsformen gelten besondere, verschärfte Regelungen und der Anbieter ist verpflichtet, umfassend über den Vertrag zu informieren. Dazu gehören zum Beispiel Vorabinformationen über die Waren und Dienstleistungen, die entstehenden Kosten und das Widerrufsrecht.“

Bei Online-Bestellungen sind die Regelungen noch schärfer: „Hier muss der Verbraucher zusätzlich unter anderem eine Bestellübersicht erhalten, die Möglichkeit zur Korrektur eventueller Eingabefehler haben und zum Schluss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass mit dem nächsten Schritt eine zahlungspflichtige Bestellung erfolgt.“ Im Nachgang müsse der Unternehmer sowohl bei telefonischen als auch bei Online-Bestellungen den Verbraucher zusätzlich über die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, das Gewährleistungsrecht und die Mindestdauer der Verpflichtung informieren.

Schon beschlossene Sache: Wann tritt der Vertrag in Kraft?

Prinzipiell gilt: Ein telefonisch geschlossener Vertrag wird wirksam, sobald einer der Gesprächsteilnehmer das Angebot des anderen Gesprächsteilnehmers annimmt. „Zwar sehen die gesetzlichen Regelungen die Notwendigkeit einer schriftlichen Bestätigung des Anbieters über den konkreten Inhalt des Vertrags vor. Die Wirksamkeit des Vertrags hängt jedoch nicht von dieser schriftlichen Übermittlung des Vertragsinhalts ab“, so die ROLAND-Partneranwältin. Das bedeutet, dass für eine Vertragsannahme daher tatsächlich ein einfaches „Ja“ ausreicht. Unseriöse Anbieter nutzen diese rechtliche Ausgestaltung, um den Besteller durch Fangfragen wie zum Beispiel „Hören Sie mich?“ zu einem bloßen „Ja“, und damit zu einer angeblichen Annahme eines Vertragsangebots zu verleiten. Christina Warsitz rät daher: „Auf eine entsprechende telefonische Frage sollten Verbraucher am besten im ganzen Satz antworten, also zum Beispiel mit ‚Ich kann sie hören‘.“ Und was kann ein Verbraucher tun, wenn er durch eine Fangfrage zu einer Annahme verleitet wurde? „In diesem Fall hat er das Recht, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung oder aber wegen Irrtum über einen Vertragsschluss anzufechten“, weiß die Anwältin.

Doch nicht der Richtige: Komm ich aus dem Vertrag wieder raus?

„Ich schließe mal schnell online ab. Zur Not trete ich eben wieder zurück.“ – In dem Glauben,

dass jeder Online- oder Telefonkauf widerrufen werden kann, schlagen viele Schnäppchenjäger zu. Allerdings irren Verbraucher hier häufig: „Grundsätzlich gilt ein Widerrufsrecht nur für Verträge zwischen einem gewerblich tätigen Unternehmer und einem privat handelnden Verbraucher und auch nur dann, wenn der Verbraucher für die bestellte Leistung etwas zahlen muss.“ Und selbst hier gibt es einige Ausnahmen: „Wenn ein privater Verbraucher beispielsweise telefonisch oder online eine Reise oder einen Mietwagen bucht, Lebensmittel, Gesundheits- oder Hygieneartikel bestellt oder ein Zeitungsabonnement ordert, gilt das Widerrufsrecht nicht.“ Die Rechtsanwältin empfiehlt daher, sich in jedem Fall vor Vertragsabschluss genau beim Anbieter zu informieren, ob man im Nachhinein noch widerrufen kann.

Vielleicht gibt's noch ein Zurück: Wie schnell muss ich handeln?

Im Normalfall hat der private Verbraucher bei einem telefonisch oder elektronisch abgeschlossenen Vertrag ein 14-tägiges Widerrufsrecht. „Die 14 Tage gelten für die Abgabe der Erklärung. Die Frist beginnt mit Zustandekommen des Vertrags. Beinhaltet der Vertrag die Lieferung von Waren, beginnt die Widerrufsfrist erst, wenn der Besteller die Ware erhalten hat. Bei Teillieferungen beginnt die Widerrufsfrist erst mit dem Erhalt des letzten Teils der Bestellung“, erklärt Rechtsanwältin Christina Warsitz. Hat der Unternehmer oder Lieferant den Besteller jedoch nicht über das Widerrufsrecht informiert, beginnt die Frist nicht mit dem Vertragsabschluss oder dem Erhalt der Ware. In diesem Fall hat der Besteller die Möglichkeit, den Widerruf des Vertrags bis spätestens ein Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss bzw. Erhalt der Ware zu erklären. Und immer dran denken: „Nach erklärtem Widerruf sind die gegebenenfalls erhaltenen Leistungen zurückzuerstatten“, warnt die Anwältin.

Ab geht die Post: Aber muss es überhaupt immer der Postweg sein?

Seit dem Jahr 2014 sieht das Gesetz keine besondere Form des Widerrufs mehr vor. Er muss lediglich erklärt werden – egal ob mündlich, schriftlich oder telefonisch. Christina Warsitz rät, hier auf Nummer sicher zu gehen: „Es empfiehlt sich jedoch in jedem Fall, den Widerruf schriftlich bzw. in Textform zu erklären, um einen Beweis zu erhalten, dass die Erklärung tatsächlich abgegeben wurde. Wählt der Besteller den Postweg, sollte er die Versendungsart Einwurfeinschreiben wählen, um einen Beleg über die Absendung des Schriftstücks vorlegen zu können. Bei Versendung per E-Mail sollte er eine Übermittlungsbestätigung in seinem E-Mail-Programm einstellen.“

Pressekontakt:

Dr. Jan Vaterrodt
Telefon: 0221 / 8277 - 1590
Fax: 0221 / 8277 - 17 - 1590
E-Mail: presse@roland-gruppe.de

Unternehmen

ROLAND - Gruppe
Deutz - Kalker Straße 46
50679 Köln

Internet: www.roland-rechtsschutz.de

Über ROLAND - Gruppe

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.489 Mitarbeiter und Bruttobeitrageinnahmen von 449,7 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 54,5 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2016).

Geschäftsbereiche und Produktprogramme:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

Jurpartner Rechtsschutz: bietet als Rechtsschutz-Zweitmarke im Konzern eine preiswerte Absicherung für den Privatkunden

ROLAND ProzessFinanz: finanziert Prozesse gegen Erfolgsbeteiligung

ROLAND Schutzbrief: drittgrößter deutscher Schutzbriefanbieter; innovative Schutzbriefpakete und inkludierte Schutzbriefe

ROLAND Assistance: B2B-Deckungskonzepte in den Geschäftsfeldern Automotive, Health Care & Life Services, Insurance