

Problemkunde Verbraucher

Verbraucherrichtlinie nun Gesetz: Ohne schriftlichen Vertrag geht fast nichts mehr für Wohnhandwerker

In früheren Zeiten gab es das Haustürgeschäftwiderrufsgesetz. Man wollte den Verbraucher davor schützen, dass er sich an seiner Haustür, also in seiner gewohnten Umgebung, übereilt etwas aufschwätzen lässt, was er gar nicht braucht. Typischer Fall: Ein Zeitschriftenabo oder irgendeine Vereinsmitgliedschaft. Ähnliche Situationen gibt es heutzutage beim Telefonverkauf oder im Internetgeschäft. Jetzt hat die EU zu einem großen Schlag gegen unlautere Verkaufspraktiken ausgeholt und damit dem Wohnhandwerker ein echtes Problem bereitet. Denn nicht nur in den vorgenannten Fällen gibt es jetzt ein voraussetzungsloses Widerrufsrecht, sondern immer dann, wenn ein Wohnhandwerker einen Vertrag außerhalb seiner Geschäftsräume mit einem Verbraucher abschließt. 14 Tage hat der Verbraucher dann Zeit, den Vertrag ohne weitere Begründung zu widerrufen – egal, ob er neue Innentüren bestellt, Fertigalousien aufhängen lassen will oder die Oma beerdigt werden soll.

Die EU hat an vielen Stellen übertrieben und das organisierte Handwerk konnte gerade noch schlimmeres verhindern. Vor allem stellt sich dem Wohnhandwerker die Frage, warum der Verbraucher vor ihm geschützt werden soll oder nicht auch er vor bös- und zahlungsunwilligen Kunden. Viele Handwerker hätten sicher bei der Wahl zum EU-Parlament anders gewählt, wenn ihnen dieser neue Anfall von Regulierungswut aus Brüssel voll bewusst gewesen wäre.

Dennoch hat „Der Wohnhandwerker“ versucht, hier die wichtigsten Fragen und Antworten zusammenzustellen:

Welches Gesetz ändert sich? Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) und das dazugehörige Einführungsgesetz werden um zahlreiche Bestimmungen ergänzt, die auf eine Richtlinie der EU zurückgehen.

Ab wann gelten die Änderungen? In Kraft trat die Regelung am 13. Juni 2014, ein Jahr nach dem Beschluss im Bundestag.

Was ändert sich konkret? Die Widerrufsrechte des Verbrauchers werden gegenüber der bisherigen Regelung ausgedehnt. Es geht nicht mehr nur um typische Situationen, wo man etwas aufgeschwatzt erhält, was man nicht gebrauchen kann, also das Zeitschriftenabo an der Haustür oder die Woldecke bei der Kaffeefahrt. Bestellfallen im Internet und aggressives Telefonmarketing waren der EU schlussendlich zu viel. Daher ist ein neuer Begriff eingeführt worden, nämlich „der außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Vertrag.“

Warum sieht der Gesetzgeber bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen Handlungsbedarf? Wenn ein Kunde in ein Geschäft kommt, ist er nicht besonders schutzwürdig. Er kommt ja dorthin, weil er etwas kaufen möchte. Ist er aber zu Hause oder wird auf der Straße angesprochen, ist er anfälliger für unlautere oder einfach nur schlechte Angebote.

Und wie wird der Schutz des Verbrauchers hergestellt? Der Verbraucher kann jeden außerhalb der Geschäftsräume geschlossenen Vertrag 14 Tage lang widerrufen ohne Angabe von Gründen. Ist er nicht über seine Widerrufsrecht belehrt, hat der ein Jahr und 14 Tage Zeit, zu widerrufen!

Gilt das auch, wenn der Wohnhandwerker zum Verbraucher kommt, weil der ihn bestellt hat, etwa um ein Angebot für neue Rollos zu machen? Ja, es ist eine typisierende Betrachtungsweise. Für das Gesetz macht es keinen Unterschied, ob man mit der Tür ins Haus fällt oder als Wohnhandwerker kommt, weil man gerufen wurde.

Gilt das auch, wenn man z. B. dringende Reparaturarbeiten ausführen soll? In diesem Fall gilt eine Ausnahmeregelung. Dringende Reparaturen oder Instandhaltungen beim Kunden, die sofort ausgeführt werden, werden vom Widerrufsrecht nicht erfasst.

Macht es einen Unterschied, um welche Waren es sich handelt? Das Widerrufsrecht greift generell nicht, wenn Waren geliefert werden, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind: Also kann der Zuschnitt des Gardinenstoffs sofort erfolgen, ohne dass ein Widerruf erfolgen kann! Das gleiche gilt auch bei auf Maß gefertigten Fenstern oder beim individuellen Einzeilmöbel, sieht aber bei auf Abruf verfügbaren Innentüren oder Fertigrollen und ähnlichem wieder anders aus.

Gibt es das Widerrufsrecht auch, wenn der Wohnhandwerker den Kunden aufsucht und ihm später ein Angebot schickt? Dann greift das Gesetz grundsätzlich nicht ein. Der Vertrag, also die beiden übereinstimmenden Willenserklärungen, müssen, um das Widerrufsrecht auszulösen, auf einen Rutsch während des ersten Besuches beim Kunden zustandekommen oder auf einer „Kalt-Akquise“ beruhen. Wenn der Wohnhandwerker den Kunden auf dessen Wunsch hin besucht, sich dort alles anschaut und danach dem Kunden ein schriftliches Angebot schickt, ist der Verbraucher nicht mehr schutzwürdig, da er nicht mehr überrumpelt wird.

Hilft dann also z. B. eine spätere Auftragsbestätigung? Wenn man die Auftragsbestätigung wörtlich und juristisch korrekt versteht, bestätigt sie eigentlich den Inhalt eines zuvor schon mündlich geschlossenen Vertrages. Die Auftragsbestätigung ist mit Verbrauchern nicht zu machen. Zumeist meint aber der Wohnhandwerker mit einer Auftragsbestätigung eigentlich ein neues Angebot, das dann der Kunde unterschrieben zurückschicken soll. Dann kommt der Vertrag durch das schriftliche Angebot des Wohnhandwerkers und den Zugang des vom Kunden gegengezeichneten Angebotes zustande. Diese Vorgehensweise war schon immer die richtige und wird auch jetzt nicht in Frage gestellt.

Gilt die neue Regelung überhaupt für Werkverträge oder nur für Verkaufsgeschäfte? Das Gesetz spielt sicherlich vor allem bei Kaufverträgen eine große Rolle, erfasst aber auch Dienstleistungen und versteht darunter auch alle Arten von Werkverträgen.

Gilt das Gesetz auch für Bestattungsverträge? Bestattungsverträge gelten nach deutschem Recht als Werkvertrag und damit als Dienstleistung im Sinne des europäischen Verbraucherrechtes. Aber das Gesetz greift nicht ein, wenn die Angehörigen im Bestattungsgeschäft einen Auftrag erteilen.

Aber die ganze Leistung ist doch auf die persönlichen Verhältnisse der Angehörigen zugeschnitten? Die Ausnahme vom Widerrufsrecht gilt nur für „Waren“ aber nicht für „Dienstleistungen“ – ein Beispiel für den Irrsinn dieser EU-Richtlinie.

Aber was geschieht mit einem Bestattungsauftrag, den die Angehörigen am Sterbeort erteilen? Wenn die Angehörigen nicht zum Bestatter in dessen Geschäft kommen und dort den Auftrag erteilen, hat der Bestatter ein Problem. Die Formulierung „außerhalb der Geschäftsräume“ ist rigide und umfassend. Ein zu Hause oder in einem Krankenhaus erteilter Bestattungsauftrag kann daher 14 Tage lang widerrufen werden, ohne Angabe von Gründen.

Aber was passiert, wenn z. B. der Bestattungsauftrag widerrufen wird? Dies ist sicherlich beim Bestattungsvertrag eine spannende Frage. Bei Kaufverträgen ist es einfach: Die Ware geht an den Verkäufer zurück, ggf. gegen Erstattung des Kaufpreises. In jedem Fall müsste der gesamte Bestattungsvertrag eigentlich rückabgewickelt werden. Am Ende würde dies bedeuten, dass der Bestatter im Falle des Widerrufs auf den Kosten sitzen bleiben wird.

Macht es einen Unterschied, weil eine Bestattung sofort erledigt werden soll? Das Gesetz macht hier keine Ausnahme nur für Bestattungen. Will der Bestatter einen für ihn kostspieligen

Widerruf vermeiden, muss er aufpassen. Entweder die Kunden kommen eigens zu ihm in sein Geschäft und er beginnt dann erst mit der Erledigung oder aber er lässt sich schriftlich bestätigen, dass der Kunde nach Belehrung ausdrücklich einverstanden ist, dass die Arbeiten sofort aufgenommen werden und dass der Kunde auf sein Widerrufsrecht verzichtet.

Genügt es, wenn die Arbeit wie mündlich bestellt, begonnen oder gar fertiggestellt wurde? Wenn für den Verbraucher ein Widerrufsrecht besteht, hilft dem Wohnhandwerker die tatsächliche ggf. sogar mangelfreie Ausführung der Arbeiten nichts. Streng genommen muss er nach beim Kunden an Ort und Stelle erteiltem Auftrag 14 Tage warten, bis er die Innentüren beim Händler bestellt. Erst, wenn die 14 Tage abgelaufen sind, kann er sicher sein, dass der Kunde nicht mehr widerruft und seine Leistung bezahlt wird.

Soll man also bei Geschäftsabschlüssen zukünftig immer 14 Tage warten? Man muss nicht grundsätzlich 14 Tage warten. Wenn der Kunde kein Verbraucher ist, spielt das Gesetz ohnehin keine Rolle. Ist der Kunde ein Verbraucher, ist es unproblematisch, wenn der Auftrag in den Geschäftsräumen des Wohnhandwerkers erteilt wird. Unproblematisch ist es auch, wenn der Kunde ein schriftliches Angebot schriftlich bestätigt. Kompliziert, aber ausreichend ist ebenfalls, wenn ein an Ort und Stelle beim Kunden abgeschlossener Vertrag durch die eindeutige Erklärung des Kunden begleitet wird, dass er nach entsprechender Belehrung schriftlich erklärt, dass die Arbeiten sofort ausgeführt werden sollen und dass er auf sein Widerrufsrecht verzichtet, und dann auch tatsächlich die Ausführung begonnen wird.

Bedeutet dies unter dem Strich, dass neuer bürokratischer Aufwand entsteht? Dies ist unzweifelhaft der Fall. Aber andererseits galt schon immer: Wer schreibt, der bleibt. In jedem Fall sollte für die Widerrufsbelehrung auf die amtliche Formulierung im Gesetz zurückgegriffen werden.

Ergeben sich für den Wohnhandwerker zusätzliche Informationspflichten aus dem Gesetz? Im Prinzip stellt das Gesetz nochmals klar, welche Pflichtangaben eine Rechnung oder ein Angebot enthalten soll. Letztlich geht es darum, dass dem Verbraucher jederzeit klar sein muss, wer sein Vertragspartner ist und was er da bestellt.

Wer ist überhaupt Verbraucher? § 13 BGB definiert den Verbraucher als natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihren gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Das bedeutet zugleich, dass jede Art von juristischer Person nicht als Verbraucher gelten kann.

Kann auch ein Handwerker wie ein Verbraucher schützenswert sein? Wenn ein Handwerker Einzelunternehmer ist, kann er je nach Zweck des abgeschlossenen Rechtsgeschäftes (Vertrages) einmal Verbraucher sein und das andere Mal Unternehmer. Gerade bei der Betrugsmasche mit Firmeneinträgen und seltsamen Internetdomänen wäre es zwar wünschenswert, wenn ein Handwerker auch ein freies Widerrufsrecht hätte. Das hat das Gesetz aber nicht vorgesehen. Die Betrugsmasche setzt insbesondere dabei an, dass auf die Unachtsamkeit und gelegentlich Unerfahrenheit von Bürokräften gesetzt wird und es sich eben ausdrücklich immer um „gewerbliche“ Einträge handelt.

Wie sieht es nun konkret bei Arbeiten aus, die schon ausgeführt wurden? Besteht dann noch ein Widerrufsrecht? Ein Widerrufsrecht besteht bei ausgeführten Dienstleistungen dann nicht, wenn es sich entweder um Verträge handelt, bei dem der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen. Werden bei der Gelegenheit aber noch andere Arbeiten erbracht oder waren geliefert oder Materialien eingebaut, die nicht zur Durchführung der Reparaturarbeiten notwendig waren, gilt dennoch das Widerrufsrecht.

Gibt es eine Wertgrenze, bei der das Widerrufsrecht nicht eingreift? Zunächst einmal gibt es eine Wertgrenze von 40 €, unterhalb derer grundsätzlich das Gesetz hinsichtlich der

Verbraucherschutzrechte nicht eingreift. Des Weiteren gibt es eine Grenze von 200 € bei den sofortigen, nicht widerrufsfähigen Instandhaltungsarbeiten. Übersteigt die zu leistende Vergütung 200 € nicht, sind die Informationspflichten des Unternehmers eingeschränkt. Er hat nur seine Identität genau preiszugeben und einen Kostenvoranschlag zu unterbreiten über die Gesamtkosten.

Greifen die Informationspflichten nur bei Geschäften, die außerhalb der Geschäftsräume abgeschlossen wurden? Hier muss man differenzieren. Insgesamt hält das Gesetz weitergehende Informationspflichten als früher, die für alle Geschäfte mit Verbrauchern gelten. Dazu gehören die Benennung der wesentlichen Eigenschaften der Waren- und Dienstleistungen, die erbracht werden. Und vor allem eine differenzierte Darstellung des Gesamtpreises vor Vertragsschluss. Insbesondere soll der Verbraucher vor versteckten Nebenkosten geschützt werden. Daher sind Fracht-, Liefer- und Versandkosten immer eigens anzugeben, wenn sie denn berechnet werden. Allgemeine Geschäftsbedingungen, wenn sie denn gelten sollen, sind ebenfalls vor Vertragsschluss dem Verbraucher auszuhändigen, was sich aber ohnehin von selbst versteht. Hinzu kommt, dass auch das gesetzliche Mangelhaftungsrecht im Vertrag erwähnt werden soll. Aufgrund all dieser Umstände empfiehlt es sich dringend, die für Wohnhandwerker empfohlenen allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verwenden.

Ist der mündliche Vertrag für Handwerker nun tot? Die in dem Gesetz vorgesehenen Informationspflichten können nur dokumentiert werden, wenn ihnen schriftlich nachgekommen wird. Im normalen Umgang wird dies nur in der Papierform sinnvoll machbar sein. Bei außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen ist der Unternehmer immer verpflichtet, dem Verbraucher alsbald das Vertragsdokument auf Papier zur Verfügung zu stellen.

Wie kann ein Muster aussehen für Bestatter, wenn sie einen Auftrag außerhalb ihrer Geschäftsräume erhalten? Grundsätzlich ist zu empfehlen, dass ein Mustervertrag vorgehalten wird, etwa entsprechend dem Muster, wie es von der Bestatterinnung im Saarland vorgehalten wird. Hinzu kommt nun z. B. neben der amtlichen Widerrufsbelehrung folgende Formulierung: „Dem Auftraggeber ist bekannt, dass ihm aufgrund der Umstände bei Vertragsabschluss (Auftragserteilung außerhalb der Geschäftsräume des Auftragnehmers) grundsätzlich ein Widerrufsrecht zusteht und zwar bis 14 Tage nach Vertragsschluss. Ihm ist ebenfalls bekannt, dass er mit der hiesigen Erklärung endgültig auf sein Widerrufsrecht verzichtet, sobald der Auftragnehmer mit der Ausführung der (Bestattungs-)Dienstleistung beginnt. Insofern bestätigt hiermit der Auftraggeber ausdrücklich, dass der Auftragnehmer mit der Ausführung der Dienstleistung sofort beginnen darf und dass er, der Auftraggeber, insoweit endgültig auf sein Widerrufsrecht verzichtet.“

Was ist, wenn ein Vertreter des Unternehmens beim Kunden vor Ort einen Vertrag abschließt? Das sollte der Vertreter beim ersten Besuchstermin tunlichst vermeiden. Der Vertreter ist dem Unternehmer selbst gleichgestellt. Der Vertreter sollte vor Ort beim Kunden die Vertragsdaten aufnehmen und dann ein schriftliches Angebot übersenden. Wenn er dann wieder den Kunden zu Hause oder auf der Baustelle besucht und dann die Unterschrift unter dem Vertrag erhält, ist das unschädlich. Ein Widerrufsrecht entsteht dann nicht.