



■ Grenzen und Möglichkeiten bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher

Schwerpunkt Onlinegeschäft

Version 1.0

■ Impressum

Herausgeber:
BITKOM
Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte

Telefon 030/27576-0
Telefax 030/27576-400

bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner:

Dr. Kai Kuhlmann

Telefon 030/27576-131
k.kuhlmann@bitkom.org

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	6
1 Einführung	8
2 Beispiele für unwirksame Klauseln.....	9
2.1 Verkürzung der Gewährleistungsfrist.....	9
2.2 Beginn der Gewährleistungsfrist	10
2.3 Ausschlussfrist für die Mängelhaftung	10
2.4 Geltendmachung der Gewährleistungsrechte	10
2.5 Nacherfüllungsrechte des Verbrauchers.....	11
2.6 Fehlgeschlagene Nacherfüllung.....	12
2.7 Preiserhöhungen.....	12
2.8 Verhältnis von Garantie und Gewährleistung.....	13
2.9 Gewährleistungsausschluss	14
2.10 Gewährleistungsausschluss durch Verweis auf Dritte.....	14
2.11 Ausschluss von Schadensersatz	14
2.12 Vereinbarung von Pauschalen bei Schadensersatz.....	15
2.13 Widerrufsrecht und Frist	16
2.14 Voraussetzungen des Widerrufsrechts	16
2.15 Widerrufsrecht bei Benutzung der gekauften Sache	16
2.16 Widerrufsrecht bei Sonderangeboten etc.	17
2.17 Widerrufsrecht und Gefahrübergang.....	17
2.18 Widerrufsrecht und Kosten.....	18
2.19 Einwilligung des Kunden in Werbung	18
2.20 Änderungsvorbehalte	18

2.21 Einschränkung der Leistungsverweigerungsrechte des Kunden	19
2.22 Nebenabreden und Zusicherungen.....	19
2.23 „Salvatorische Klausel“	20
2.24 Vereinbarung eines Gerichtsstands	20
3 Das Verbrauchsgüterkaufrecht des BGB: §§ 474 ff BGB	21
3.1 Verbrauchsgüterkaufrecht	21
3.2 Gewährleistung, Haftung und Verjährung.....	22
3.3 Gefahrübergang bei Versendung der Kaufsache	23
3.4 Beweislast für den Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit.....	23
3.5 Garantieerklärungen	24
4 Klauselkontrolle im BGB: § 307 – 309 BGB.....	24
4.1 Die Klauselverbote des § 309 BGB	24
4.2 Inhaltskontrolle gemäß § 308 BGB.....	26
4.3 Inhaltskontrolle gemäß § 307 BGB.....	28
4.3.1 Verbot der unangemessenen Benachteiligung, § 307 Abs. 1 und 2 BGB..	29
4.3.2 Transparenzgebot	29
4.3.3 Abweichungen vom gesetzlichen Leitbild	29
4.3.4 Kardinalpflichten.....	30
4.3.5 Leistungs- und Preisbeschreibungen.....	30
4.3.6 Konsequenzen für die AGB-Gestaltung	31
5 Sinnvolle Nutzung von AGB bei b2c-Geschäften	31
5.1 Vertragsschluss	33
5.2 Preise und Lieferkosten	33
5.3 Bezahlverfahren	33

5.4 Eigentumsvorbehalt.....	33
5.5 Lieferung.....	34
5.6 Widerruf	34
5.7 Mängelansprüche.....	34
5.8 Datennutzung	35
6 Anhang: Gesetzestexte aus dem BGB.....	35



Vorwort

Der Leitfaden „Grenzen und Möglichkeiten bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher - Schwerpunkt Onlinegeschäft“ ist eine der Publikationen des BITKOM Fachausschusses AGB und juristische Leitfäden. Der Fachausschuss besteht aus Experten von BITKOM-Mitgliedsunternehmen und befasst sich mit Fragen rund um die Vertragsgestaltung und -abwicklung in der ITK-Branche.

Besonderer Dank gilt folgenden Personen, die mit ihrer Expertise und wertvollen praktischen Erfahrung die Publikation erstellt haben:

- Dieter Götz, ATOS Origin GmbH*
- Stefan Koll, Datev eG*
- Dr. Kai Kuhlmann, BITKOM e. V.
- Kathrin Mondon, Hewlett-Packard GmbH*
- Wolfgang Müller, Rechtsanwälte Schlüter, Graf & Partner*

Berlin, den 09.02.2007

*Mitglied im BITKOM Fachausschuss AGB und juristische Leitfäden

Als weitere Publikationen des Fachausschusses AGB und juristische Leitfäden sind erhältlich:

- Schuldrechtsmodernisierung für Einsteiger und Nichtjuristen (Leitfaden zum neuen Schuldrecht)
- German Obligations' Law Modernization
- Bitkom – AGB Version 1.3
 - Allgemeine Vertragsbedingungen (AV BITKOM)
 - Überlassung von (Standard-)Software (VÜ BITKOM)
 - Erstellung von (Individual-)Software (VES BITKOM)
 - Pflege von Software (VPS BITKOM)
 - Verkauf von Hardware (VH BITKOM)
 - Wartung von Hardware (WH BITKOM)
 - Dienstleistung (DL BITKOM)
 - Werkvertrag (WV BITKOM)
- Begleitende Hinweise zu den Bitkom-AGB
- AGB für das Onlinegeschäft b2b, Version 1.0
- Leitfaden Auslandsgeschäft Frankreich (Liefervertrag)
- Leitfaden Auslandsgeschäft VAE (Liefervertrag)
- Leitfaden Auslandsgeschäft Polen (Liefervertrag)
- Checkliste Onlinegeschäft, Version 1.2
- Open Source Software – Rechtliche Grundlagen und Hinweise

1 Einführung

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind für Unternehmen, die ihre Leistungen online anbieten, eine unentbehrliche Grundlage der Vertragsgestaltung und -abwicklung im Tagesgeschäft.

Handelt es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher, sind den Gestaltungsmöglichkeiten bei der Formulierung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jedoch enge Grenzen gesetzt. Durch immer neue verbraucherschützende Richtlinien aus Brüssel und spätestens seit der Schuldrechtsmodernisierung von 2002 sind die Spielräume auf ein Minimum reduziert. Der vorliegende Leitfaden zeigt zum einen diese Grenzen auf, stellt aber zum anderen auch dar, welche Funktion AGB gegenüber Verbrauchern im Onlinehandel sinnvoll zgedacht werden kann.

Die Publikation versteht sich dabei als Ergänzung der BITKOM Checkliste Onlinegeschäft (V 1.2), die die gesetzlichen Anforderungen, die von deutschen Anbietern beim Betreiben eines Online-Shops beachtet werden müssen, darstellt und damit die unternehmensinterne Bearbeitung eines konkreten Internetangebots ermöglicht.

Der Leitfaden wendet sich sowohl an Juristen als auch an Nichtjuristen, die sich im Tagesgeschäft mit rechtlichen Fragestellungen bei Verträgen beschäftigen müssen. Zur Zielgruppe gehören zum Beispiel Geschäftsführer kleiner und mittlerer Unternehmen, die Mitarbeiter von Rechtsabteilungen, Salesmanager, Presalesmitarbeiter, Accountmanager und kaufmännische Leiter; also Praktiker, die den Onlinehandel juristisch gestalten und durchführen.

Der Leitfaden besteht aus vier Teilen:

Im ersten Teil (Abschnitt 2) werden 24 Beispiele für Klauseln zu bestimmten juristischen Regelungsbereichen gegeben, die in der Praxis Verwendung finden, jedoch rechtlich sehr problematisch sind. Der zweite Teil (Abschnitte 3 und 4) stellt die Wertungen und Mechanismen der Kontrolle von Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) ausführlich dar. Im dritten Teil dieser Praxishilfe (Abschnitt 5) finden Sie weiterführende Erläuterungen, wie AGB im Verhältnis zum Verbraucher im Zusammenhang mit Online-Shops sinnvoll gestaltet und verwendet werden können. Den Schluss (Abschnitt 6) bildet eine Wiedergabe der relevanten Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB).

Der Leitfaden kann angesichts der komplexen Materie und der Besonderheiten in jedem Einzelfall keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Zudem ist die dargestellte Materie der fortlaufenden Entwicklung des Rechts und insbesondere der Rechtsprechung unterworfen. Dieser Leitfaden kann daher nur eine Einführung in die Problematik und erste Aufbereitung von Grundanforderungen und Handlungsmöglichkeiten leisten. Die Einbindung professioneller unternehmensinterner oder externer rechtlicher Berater ist in jedem Falle zu raten.

2 Beispiele für unwirksame Klauseln

Im folgenden Abschnitt werden Beispiele für Klauseln zu bestimmten juristischen Regelungsbereichen gegeben, die in dieser oder ähnlicher Form der Praxis entnommen wurden¹. Die Klauseln waren Gegenstand von Abmahnungen. Die jeweils unter dem Punkt „Wertung“ dargestellte Einordnung der Klausel in die Kontrollmechanismen des BGB gibt die Begründung wieder, die der Abmahnung zugrunde gelegen hat.

2.1 Verkürzung der Gewährleistungsfrist

Beispiele:

"Später erkennbare Mängel sind unverzüglich, spätestens 8 Wochen nach Erhalt der Ware mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Sachmängelhaftung der Firma xyz ausgeschlossen."

"Im Falle offener Mängel müssen diese innerhalb von 10 Tagen nach Entdeckung schriftlich bei uns gemeldet werden, ebenso versteckte Mängel. Anderenfalls entfällt die Gewährleistung für diese Mängel."

"Bei Eintreffen hat der Kunde die Ware unverzüglich auf Mängel und Beschaffenheit zu untersuchen. Im Falle offener Mängel müssen diese innerhalb von 10 Tagen nach Entdeckung schriftlich bei uns gemeldet werden, ebenso versteckte Mängel. Anderenfalls entfällt die Gewährleistung für diese Mängel."

Wertung:

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre. Sie kann in AGB nicht verkürzt werden. (§ 309 Ziff. 8 b ff BGB, § 475 BGB)

Mit der zweiten und dritten Klausel vereinbart der Händler eine Ausschlussfrist für die Mängelgewährleistung, wenn der Verbraucher diese nicht innerhalb von 10 Tagen ihm gegenüber meldet. Diese Vereinbarung von Ausschlussfristen gegenüber Verbrauchern verstößt gegen § 475 Abs. 1 und Abs. 2 BGB. Nach dieser Vorschrift dürfen zu Lasten des Verbrauchers keine verjährungsverkürzenden Regelungen getroffen werden. Mit der Klausel wird sowohl für den Fall von offenen Mängeln als auch für verdeckte Mängel eine Verjährungsverkürzung dahingehend versucht, dass die Gewährleistungsrechte nach §§ 437, 439 bis 443 BGB bei nicht fristgerechter Anzeige der Mängel grundsätzlich entfallen. Da es sich bei diesen Vorschriften um eine zwingende Verbraucherschutznorm handelt, ist die Vereinbarung unangemessen im Sinne von § 307 Abs. 1 BGB.

¹ Die Beispiele und Wertungen sind entnommen bei www.agb-giftkueche.de.

2.2 Beginn der Gewährleistungsfrist

Beispiel:

" Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Lieferdatum."

Wertung:

Die Verjährungsfrist für die Gewährleistungsrechte beginnt erst mit Übergabe an den Verbraucher zu laufen, § 438 Abs. 2 BGB. Bei einem Verbrauchsgüterkauf ist dies eine zwingende Vorschrift, von der nach § 475 Abs. 2 BGB nicht abgewichen werden darf, wenn dies zu einer Verkürzung der zweijährigen Verjährungsfrist führen könnte. Die Klausel beeinträchtigt den Verbraucher darüber hinaus auch in seinen zwingenden Verbraucherschutzrechten und ist daher unangemessen im Sinne von § 307 Abs. 1 BGB.

2.3 Ausschlussfrist für die Mängelhaftung

Beispiel:

„Reklamationen, die über den Zeitraum von 14 Tagen hinausgehen, können nicht berücksichtigt werden.“

Wertung:

Eine "unverzügliche Untersuchungs- und Rügepflicht" darf nur in ABG zwischen Unternehmern formuliert werden. Da nicht alle dem Käufer gegenüber zu verantwortenden Mängel sofort erkennbar sind, steht dem Käufer die volle Verjährungszeit (zwei Jahre) zu, um zu reklamieren. Die Ausschlussfrist von 14 Tagen erfasst neben offensichtlichen auch versteckte Mängel. Für diese kann jedoch eine solche Ausschlussfrist nicht wirksam vereinbart werden (§ 309 Ziffer 8 b ee BGB).

2.4 Geltendmachung der Gewährleistungsrechte

Beispiel:

"Bei Reklamationen muss das Kaufdatum mit einer Rechnung nachgewiesen werden."

Wertung

Diese Klausel führt bei Verlust der Rechnung zu einem Gewährleistungsausschluss, da die Geltendmachung der Gewährleistungsrechte von der Vorlage der Rechnung abhängig gemacht wird. Da es mehrere Möglichkeiten gibt, den Kauf nachzuweisen und nachzuprüfen, beeinträchtigt diese Klausel in unangemessener Weise den Verbraucher in seinen gesetzlichen Rechten und ist daher unwirksam nach § 307 BGB.

Beispiel:

"Im Falle einer Mängelrüge hat der Kunde das entsprechende Gerät unter Beachtung unserer Allgemeinen Servicebedingungen in der Originalverpackung an uns zu übermitteln."

Wertung:

Mit derartigen Klauseln wird die Möglichkeit der Ausübung der Gewährleistungsrechte in unangemessener Weise begrenzt, was gegen § 475 Abs. 1 BGB und § 307 Abs. 1 BGB verstößt.

2.5 Nacherfüllungsrechte des VerbrauchersBeispiel:

„Der Händler hat während der Gewährleistungspflicht das Recht auf kostenlose Nachbesserung. Ein teilweiser oder vollständiger Austausch des Artikels ist zulässig. Werden Mängel innerhalb angemessener Frist nicht behoben, so hat der Käufer Anspruch auf Wandlung oder Minderung.“

Wertung:

Die Klausel widerspricht § 439 Abs. 1 BGB, wonach der Kunde nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen kann. § 439 BGB stellt eine zwingende Vorschrift im Rahmen des Verbrauchsgüterkaufs (§ 474 BGB) dar. Nach § 475 Abs. 1 BGB darf von diesen Vorschriften nicht zum Nachteil des Käufers abgewichen werden. Die Beschränkung dieses Wahlrechts in Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt eine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher dar und verstößt gegen § 307 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 1 BGB.

Beispiele:

„Der Käufer ist bei Reklamationen verpflichtet, die beanstandeten Produkte, auf eigene Kosten an die Firma xyz zurück zu senden.“

"Der reklamierte Artikel muss ausreichend frankiert eingeschickt werden."

Wertung:

Nach dieser Klausel muss der Kunde im Falle eines Mangels grundsätzlich die Rückgabe der Ware selbst veranlassen und sämtliche mit dem Gewährleistungsfall zusammenhängende Rücksendungs- und Verpackungskosten tragen. Diese Vorschrift verstößt gegen § 439 Abs. 2 BGB. Nach dieser Norm hat der Verkäufer die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen. Es handelt sich bei dieser Vorschrift um zwingendes Verbraucherschutzrecht, von welchem nach Maßgabe des § 475 Abs. 1 BGB nicht abgewichen werden kann. Die Klausel ist daher unzulässig nach § 309 Ziff. 8 b cc BGB.

2.6 Fehlgeschlagene Nacherfüllung

Beispiel:

„Bei berechtigter, unverzüglicher Mängelrüge im Gewährleistungsfalle, nehmen wir mangelhafte Ware zurück und liefern einwandfreie Ware. Stattdessen sind wir berechtigt, nachzubessern. Nach dreimaligem Fehlschlagen der Nachbesserung kann der Käufer Wandlung oder Minderung verlangen.“

Wertung:

Nach § 439 Abs. 1 BGB hat der Käufer zwingend das Wahlrecht zwischen der Beseitigung des Mangels und Lieferung einer mangelfreien Sache. Die Klausel widerspricht dieser Vorschrift. Des Weiteren behält sich der Anbieter durch die Klausel vor, gegebenenfalls drei Nachbesserungsversuche durchzuführen bevor er dem Käufer das Recht auf Wandlung oder Minderung einräumt. Nach § 440 BGB gilt eine Nachbesserung jedoch schon dann als erfolglos, wenn der zweite Versuch fehlgeschlagen ist. Dies gilt nur dann nicht, wenn sich insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt. Die Klausel benachteiligt Verbraucher insgesamt in unangemessener Weise und verstößt gegen § 475 Abs. 1, § 307 BGB.

2.7 Preiserhöhungen

Beispiele:

„Die Angebote der Firma sind freibleibend und ohne Bindungswirkung. Änderungen von Steuern, Abgaben und Gebühren, auf die von der Firma erbrachten Leistungen können von dieser dem Kunden bzw. Leistungsbezieher jederzeit ab Geltung der Änderung in Rechnung gestellt werden.“

"Zur Berechnung kommt der am Tage der Lieferung geltende Preis inkl. Umsatzsteuer."

"Bei Preis- und Kostenerhöhungen zwischen dem Vertragsschluss und dem vereinbarten Liefertermin sind wir berechtigt, eine entsprechende angemessene Preisberichtigung vorzunehmen, sofern zwischen dem Vertragsschluss und dem vereinbarten Liefertermin ein Zeitraum von mehr als zwei Monaten liegt.“

Wertung:

Eine Klausel, durch die sich der Anbieter auch im Falle eines Vertragsschlusses eine jederzeitige Preiserhöhung vorbehält, widerspricht § 309 Nr. 1 BGB.

Nach dieser Vorschrift ist eine kurzfristige Preiserhöhung unzulässig. Daumenregel: Kurzfristigkeit i. S. d. dieser Vorschrift liegt vor bei einer Erhöhung des Entgelts für Waren oder Leistungen, die innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss erbracht werden sollen.

2.8 Verhältnis von Garantie und Gewährleistung

Beispiel:

"Die Garantie erstreckt sich auf Material- und Verarbeitungsfehler ab Werk. Von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden, die durch Verschleiß, Überlastung, Unfall, Stürze, Wettkampfeinsatz oder ähnliches entstanden sind."

Wertung:

Die Klausel ist intransparent im Sinne von § 307 Abs. 1 BGB und unwirksam, da Garantieansprüche mit Gewährleistungsansprüchen vermischt werden. Im Zweifel ist davon auszugehen, dass der Verbraucher unter Garantie die gesetzliche Gewährleistung versteht. Soweit die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gemeint sind ist darauf hinzuweisen, dass sich die Gewährleistung nicht nur auf Sachmängel, sondern auch auf Rechtsmängel erstreckt (§ 433 BGB).

Des Weiteren werden in nicht ausreichend transparenter Weise Umstände genannt, die die Gewährleistungsrechte ausschließen ("oder ähnliches"). Auch insoweit ist die Klausel wegen Intransparenz unwirksam, da der Anbieter hierunter eine Vielzahl bisher nicht definierter Ursachen fassen könnte.

Beispiel:

„Für Neugeräte weisen wir Sie ausdrücklich auf die Geltung der Garantiebedingungen des Herstellers bzw. unserer Lieferanten hin (zum Teil 6-24 Monate)“.

Wertung:

Mit dieser Klausel wird der Verbraucher auf die Garantiebedingungen des Herstellers verwiesen. Hierdurch könnte der Verbraucher davon abgehalten werden, seine gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Vertragspartner geltend zu machen. Nach § 477 Nr. 1 BGB müssen Verbraucher bei Abgabe einer Garantieerklärung auch gleichzeitig über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte unterrichtet werden. Diese Grundsätze gelten auch für den Fall, dass in Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Garantie der Hersteller verwiesen wird. Die Klausel ist daher unwirksam nach § 307 Abs. 1 BGB.

Wer keine eigene Garantie gibt, sollte eine Garantie dementsprechend auch gar nicht in den AGB erwähnen. Anderenfalls könnte sonst der Eindruck, der Anbieter wolle seiner Gewährleistung nicht nachkommen.

2.9 Gewährleistungsausschluss

Beispiel:

„Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde die gelieferte Ware verändert.“

Wertung:

Es handelt sich bei der Klausel um einen unzulässigen Gewährleistungsausschluss, da nicht pauschal davon ausgegangen werden kann, dass sämtliche denkbaren Mängel auf der Veränderung der Ware beruhen. Der Umstand der Veränderung der Ware kann sich allenfalls auf bestimmte Mängel beziehen, die ihre Ursache nachweislich in dieser Veränderung haben. Die Klausel ist unwirksam nach § 307 BGB.

2.10 Gewährleistungsausschluss durch Verweis auf Dritte

Beispiel:

"Von der Gewährleistung sind folgende Teile des verkauften Geräts ausgeschlossen: Glühlampen und Leuchtstoffröhren."

Wertung:

Der Händler selbst ist zur Mängelhaftung dem Verbraucher gegenüber verpflichtet; diese Mängelhaftung umfasst das gesamte verkaufte Produkt. Der Verbraucher darf daher nicht mit teilweisen "Enthaftungsklauseln" für die Geltendmachung seiner Ansprüche (implizit) auf Dritte verwiesen werden. Ein solcher Gewährleistungsausschluss ist unwirksam gemäß § 309 Ziffer 8 b aa BGB.

2.11 Ausschluss von Schadensersatz

Beispiel:

"Die Firma XYZ haftet nicht für Schäden aufgrund vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung."

"Wir haften nicht - weder direkt noch indirekt - für Schäden, finanzielle Verluste, Schadensersatzansprüche Dritter etc., die sich aus dem Gebrauch der von uns gelieferten Waren ergeben. Jeglicher Schadensersatz ist ausgeschlossen, es sei denn die Firma hat einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht eingehalten."

Wertung:

Nach § 309 Nr. 7 a BGB kann im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit die Haftung wegen einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder einer fahrlässigen Pflichtverletzung des gesetzlichen Vertreters oder des Erfüllungsgehilfen des

Verwenders nicht ausgeschlossen oder begrenzt werden. Die Haftung für eigenes fahrlässiges Verhalten des Verwenders der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann daher nicht ausgeschlossen werden. Für eine vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen kann die Haftung ebenfalls nicht ausgeschlossen werden. Im übrigen dürfen nach § 309 Nr. 7 b BGB weder ein Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung für sonstige Schäden vorgenommen werden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

2.12 Vereinbarung von Pauschalen bei Schadensersatz

Beispiele

„Der Kunde ist verpflichtet, die Lieferung abzunehmen bzw. durch einen Bevollmächtigten abnehmen zu lassen. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, so kann der Verkäufer ihm eine Nachfrist von 7 Tagen mit der Maßgabe setzen, dass nach dem ergebnislosen Ablauf der Verkäufer zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt ist und Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen kann. Der Schadensersatz umfasst alle im Zusammenhang mit der Abwicklung des Rechtsgeschäftes gemachten Aufwendungen des Verkäufers sowie dessen entgangenen Gewinn. Dieses entspricht einer Kostenforderung von 20 % des Kaufpreises, sowie entstandene Versand- und Verpackungskosten insbesondere bei Online-Bestellungen sowie Internet-Ersteigerungen.“

Wertung:

Durch die Klausel wird ein pauschaler Schadensersatz vereinbart, ohne dem anderen Vertragsteil ausdrücklich den Nachweis eines geringeren Schadens als die Pauschale zu gestatten. Die Klausel widerspricht damit § 309 Nr. 5 BGB und ist unwirksam.

Beispiel:

„Die Firma xyz kann jedoch für die Bearbeitung der Buchung und der Stornierung sowie für das entgangene Vermittlungsentgelt bis zu 10 % der Reisekosten geltend machen.“

Wertung:

Diese Klausel ist intransparent und daher unzulässig (§ 307 Abs. 1 Satz 2 BGB). Für den Verbraucher ist nicht erkennbar, mit welchen Kosten er konkret zu rechnen hat. Stornogebühren etc. sind konkret zu beziffern oder in einem fixen Prozentsatz anzugeben. Darüber hinaus muss der Verbraucher auf die Möglichkeit des Nachweises eines geringeren Schadens hingewiesen werden (§ 309 Nr. 5 b BGB).

2.13 Widerrufsrecht und Frist

Beispiel:

"Die Rückgabefrist wird gewahrt durch die fristgerechte Absendung der Ware (Rechnungsdatum)."

Wertung:

Beginn und Dauer der Frist zur Ausübung des Widerrufsrechts hängen davon ab, ob und wann der Unternehmer den Verbraucher informiert und beliefert. Die Bestimmung der Rückgabefrist nach dem Rechnungsdatum widerspricht dieser gesetzlichen Regelung. Die Frist beginnt frühestens mit Zugang der Ware und einer entsprechenden ordnungsgemäßen Belehrung (§ 356 BGB). Die Klausel ist unwirksam nach § 307.

2.14 Voraussetzungen des Widerrufsrechts

Beispiel:

"Rückgabe und Widerruf: Sie haben die Möglichkeit, binnen 14 Tagen die Waren an uns zurückzusenden. Vorausgesetzt sie ist unbenutzt und gut verpackt."

„Im Rahmen des Rückgaberechts ist vorgesehen, dass dieses nicht gilt für nicht originalverpackte Ware.“

"Gibt der Kunde die Ware innerhalb von 21 Tagen (einschl. Samstag) nach Abholung oder Lieferung originalverpackt und mit Kassenbon bzw. Rechnung zurück, wird ihm der volle Warenwert erstattet."

Wertung:

Das dem Verbraucher bei Fernabsatzverträgen nach § 312 d BGB zustehende Widerrufsrecht bzw. Rückgaberecht ist nicht dadurch ausgeschlossen, dass die gelieferten Waren gebraucht worden sind (vgl. dazu auch sogleich die Ausführungen zu 2n). Auch die Verwendung der Originalverpackung kann nicht zur Voraussetzung gemacht werden. Die Klauseln sind daher unwirksam.

2.15 Widerrufsrecht bei Benutzung der gekauften Sache

Beispiele:

„Wir garantieren für nicht benutzte Ware ein Rückgaberecht innerhalb von 14 Tagen.“

„Rückgabe nur in einwandfreiem Zustand und nicht getragenen.“

Wertung:

Das dem Verbraucher bei Fernabsatzverträgen nach § 312 d BGB zustehende Widerrufsrecht bzw. Rückgaberecht ist nicht dadurch ausgeschlossen, dass die gelieferten Waren gebraucht worden sind. Im Fall der bestimmungsgemäßen Ingebrauchnahme der gelieferten Sache besteht lediglich ein Anspruch auf Wertersatz nach § 357 Abs. 3 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 346 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 BGB, allerdings nur dann, wenn der Verbraucher bei Vertragsschluss in Textform auf diese Rechtsfolge und eine Möglichkeit, sie zu vermeiden, hingewiesen worden ist (§ 357 Abs. 3 BGB).

2.16 Widerrufsrecht bei Sonderangeboten etc.Beispiele:

„Ein Rückgaberecht besteht grundsätzlich nicht für Waren, bei denen in der Artikelbeschreibung ausdrücklich auf Mängel hingewiesen wurde.“

"Das Rückgaberecht ist nicht gültig für preisreduzierte Ware und anlässlich von Sonderverkaufsaktionen.“

Wertung:

Das Widerrufs- und Rückgaberecht besteht unabhängig vom Zustand oder vom (Sonder-) Preis der angebotenen Artikel.

2.17 Widerrufsrecht und GefahrübergangBeispiele:

„Die Gefahr geht mit Absendung der Ware durch den Händler auf den Käufer über.“

"Die Versendung erfolgt auf eigene Gefahr des Käufers. Bei allen Lieferungen geht die Gefahr mit der Bereitstellung der Ware an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person auf den Käufer über. Dies gilt auch für Teillieferungen und dann wenn eine frachtfreie Lieferung vereinbart ist."

Wertung:

Im Fernabsatzbereich trägt der Unternehmer immer die Gefahr für den Versand, § 357 Abs. 2 Satz 2 BGB und § 446 BGB. Die Gefahr geht erst über, wenn der Verbraucher den Besitz der gekauften Sache erlangt (nach § 474 Abs. 2 BGB gilt § 447 BGB über den Gefahrübergang bei Verkaufsgeschäften nicht im Falle des Verbrauchsgüterkaufs). Da dieses Verbraucherschutzrecht durch die Klauseln nicht beachtet wird, liegt eine unangemessene Benachteiligung des Verbrauchers vor (§ 307 Abs. 1 BGB), die zur Unwirksamkeit führt.

2.18 Widerrufsrecht und Kosten

Beispiele:

„Warenrücksendungen sind nur nach vorheriger Vereinbarung mit uns und unter Anerkennung und Bezahlung einer Rücknahmegebühr möglich.“

"Die Versandkosten der Rücksendung trägt der Käufer. Lieferungen mit dem Vermerk 'unfrei' werden von uns nicht angenommen"

"Die Rücksendung wird von uns nur angenommen, wenn sie ausreichend frankiert wurde."

Wertung:

Nach § 357 Abs. 2 BGB hat der Unternehmer bei Ausübung des zweiwöchigen Widerrufs- bzw. Rückgaberechts die Kosten und Gefahr der Rücksendung zu tragen. Es können durch gesonderte vertragliche Vereinbarung (auch im Rahmen von AGB) dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung auferlegt werden, allerdings nur bei einem Bestellwert bis zu einem Betrag von 40,00 Euro. Die Beispielsklauseln sind daher unzulässig, da sie den Verbraucher unangemessen benachteiligen (§ 307 Abs. 1 BGB).

2.19 Einwilligung des Kunden in Werbung

Beispiel:

„Der Kunde erklärt seine ausdrückliche Zustimmung, Werbung von uns per Post, Telefax oder eMail übermittelt zu bekommen.“

Wertung:

Telefonwerbung, Telefaxwerbung sowie E-Mail Werbung ist sowohl im privaten Bereich als auch im gewerblichen Bereich grundsätzlich unzulässig. Die wenigen Ausnahmen sind durch § 7 UWG geregelt, der die Wirksamkeit eines ausdrücklichen oder konkludenten Einverständnisses des Kunden strengen Anforderungen unterstellt (Stichwort: Opt-in). Die Beispielsklausel wäre unzulässig; die meisten vorformulierten Klauseln halten einer näheren Überprüfung nicht stand.

2.20 Änderungsvorbehalte

Beispiele:

"Überdies behält sich die Firma das Recht vor, die Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen, soweit eine solche Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der Firma für den Kunden zumutbar ist."

"Unsere Angebote sind unverbindlich. Abweichungen und jegliche Änderungen gegenüber unseren Abbildungen oder Beschreibungen sind möglich."

Wertung:

Mit derartigen Klauseln behält sich der Anbieter ein sog. einseitiges Vertragsänderungsrecht vor. Der Klausel sind keine Gründe zu entnehmen, die zu einer Änderung der Leistung führen. Eine derartige Klausel verstößt gegen § 307 Abs. 2 BGB.

Ein Änderungsvorbehalt ist gemäß § 308 Nr. 4 BGB nur dann zulässig, wenn wichtige Gründe vorliegen, die in der Klausel entsprechend konkret bezeichnet werden müssen.

2.21 Einschränkung der Leistungsverweigerungsrechte des Kunden

Beispiel:

„Der Kunde bzw. Leistungsempfänger ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Leistung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.“

Wertung:

Eine nicht vollständig erbrachte Leistung stellt regelmäßig einen Mangel dar, der (wegen des für den Kunden entstehenden Mangelanpruchs) ein Zurückbehaltungs- bzw. Leistungsverweigerungsrecht des Kunden begründen kann. Dieses dem Verbraucher eventuell zustehende Leistungsverweigerungsrecht für den Fall des nicht erfüllten Vertrages schließt die Klausel aus, was § 309 Nr. 2 BGB widerspricht und daher zur Unwirksamkeit führt.

2.22 Nebenabreden und Zusicherungen

Beispiele:

„Mündliche Nebenabreden zwischen den Vertragsparteien gelten als nicht getroffen; nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Der mündliche Verzicht auf die Schriftform wird einvernehmlich ausgeschlossen.“

"Alle Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung unsererseits"

Wertung:

Häufig versuchen Anbieter, durch eine sog. „Schriftformklausel“ mögliche Nebenabreden von vorne herein auszuschließen. Der Anbieter will sich beispielsweise nicht daran gebunden fühlen, wenn Kunden behaupten, bei einem Telefonat nach der Bestellung hätte ein Mitarbeiter der Firma noch Zusicherungen gemacht oder zusätzliche Leistungen vereinbart. Wirksamkeitsvoraussetzungen für mündliche Nebenabreden oder Zusicherungen neben dem schriftlichen Kaufvertrag verstoßen jedoch gegen den Vorrang der Individualabrede nach § 305 b BGB. Die Beispielsklauseln erfassen auch nachträgliche Zusatzvereinbarungen mit dem Klauselverwender selbst und seinem vertretungsberechtigten Personal, sie führen dadurch zu einer völligen Verdrängung des in § 305 b BGB

verankerten Prinzips des Vorrangs der Individualabrede, was unangemessen im Sinne von § 307 Abs. 1 BGB ist.

Zum Beispiel bei einem längerfristigen Verträgen (Dauerschuldverhältnis) kann eine Schriftformklausel jedoch berechtigt sein.

2.23 „Salvatorische Klausel“

Beispiele:

"Sollten einzelne Teile eines Vertrages oder dieser AGB nichtig, unwirksam oder anfechtbar sein oder werden, oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so wird die Gültigkeit und Anwendbarkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt und sind diese so auszulegen bzw. zu ergänzen, dass der beabsichtigte Zweck möglichst erreicht wird. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken."

"Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages gültig. Die Vertragspartner vereinbaren, die ungültige Bestimmung durch eine gültige zu ersetzen, welche wirtschaftlich der Zielsetzung der Vertragspartner am besten entspricht. Das gleiche gilt im Fall einer Lücke."

Wertung:

Diese sog. „salvatorische Klausel“ räumt dem Anbieter ein einseitiges Bestimmungsrecht dahin gehend ein, unwirksame Allgemeine Geschäftsbedingungen durch eine Regelung zu ersetzen, deren wirtschaftlicher Erfolg der nicht wirksamen Regelung soweit wie möglich entspricht. Die Klausel ist in AGB unwirksam, da sie den Verbraucher unangemessen benachteiligt und damit gegen § 307 Abs. 1 BGB verstößt.

Eine salvatorische Klausel unterläuft den Grundsatz der geltungserhaltenden Reduktion und könnte den Verbraucher von der Geltendmachung seiner Ansprüche abhalten, da er als rechtlich nicht vorgebildeter Durchschnittskunde sich nun selbst Bestimmungen ausdenken muss, die den unwirksamen Regelungen möglichst nahe kommen. Außerdem entsteht der Eindruck, eine unwirksame Klausel könne durch eine "dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommende Klausel" geheilt werden. Dies ist jedoch nicht möglich. Für den Verbraucher ist damit letztlich nicht nachvollziehbar, welche Regelung bei Unwirksamkeit einer bestimmten Klausel gelten soll.

2.24 Vereinbarung eines Gerichtsstands

Beispiele:

"Erfüllungsort ist xyz-stadt"

"Erfüllungsort und Gerichtsstand für beide Teile ist der Sitz des Händlers".

"Gerichtsstand ist unwiderruflich XYZ-Stadt"

"Für eventuell entstehende Streitigkeiten einschließlich eines Rechtsstreites über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Vertragsverhältnisses ist das am Firmensitz der Firma in XYZ sachlich zuständige Gericht ausschließlich zuständig"

"xyz ist ferner ausdrücklich als Gerichtsstand vereinbart für den Fall, dass der Vertragspartner seinen Wohnsitz nach Vertragsschluss verlegt."

"Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, gleich aus welchem Grunde auch entstehen mögen, ist ausschließlich xyz, Deutschland. Dies gilt auch für Scheck und Wechselklagen."

Wertung:

Im nicht kaufmännischen Verkehr sind Erfüllungsortklauseln nach § 29 Abs. 2 ZPO unzulässig. Über die Erfüllungsortklausel kann der rechtlich nicht vorgebildete Durchschnittskunde dazu verleitet werden, den falschen Gerichtsstand zu wählen.

Auch Gerichtsstandsklauseln sind nach den Bestimmungen der Zivilprozessordnung unzulässig (§ 38 ZPO). Damit liegt eine gemäß § 307 BGB unangemessene Benachteiligung des Vertragspartners vor.

3 Das Verbrauchsgüterkaufrecht des BGB: §§ 474 ff BGB

Die zwingenden Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und zum Verbrauchsgüterkauf bedeuten allesamt Einschränkungen des allgemeinen Prinzips der Privatautonomie. Die Vorschriften begrenzen die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung im B2C-Geschäft. Regelungszweck ist vor allem Schutz der schwächeren Vertragspartei, wie dies bei B2C-Geschäften typischerweise der Verbraucher ist.

3.1 Verbrauchsgüterkaufrecht

Der Begriff des „Verbrauchsgüterkaufrechts“ für die in §§ 474 – 477 BGB enthaltenen Sonderregelungen ist etwas irreführend. Denn es geht in den Vorschriften sachlich nicht um den Kauf bzw. Verkauf bestimmter „Verbrauchsgüter“, sondern um Kaufverträge über bewegliche Sachen bzw. Werklieferungsverträge über bewegliche Sachen, die zwischen einem Unternehmer als Verkäufer/Hersteller und einem Verbraucher als Käufer/Besteller geschlossen wurden, also um sog. „B2C-Geschäfte“.

Als Verbrauchsgüterkauf bezeichnet man einen Kaufvertrag über bewegliche Sachen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher.

Für die gesetzlichen Definitionen des Verbrauchers und des Unternehmers kann auf die §§ 13, 14 BGB verwiesen werden.

Die das allgemeine Kauf- und Leistungsstörungenrecht ergänzenden Vorschriften der §§ 474 – 477 BGB begünstigen sämtlich den Verbraucher.

- § 475 Abs. 1 und Abs. 2 BGB beschränken in praktisch sehr bedeutsamer Weise die Gestaltungsmöglichkeiten im Bereich der Gewährleistung.
- Zugleich wird bestimmt, dass § 447 BGB (Haftungsbegrenzung bei öffentlichen Versteigerungen, Gefahrübergang beim Versandungskauf) nicht zur Anwendung kommt (§ 474 Abs. 2 BGB).
- Hinzu kommt eine wichtige Beweislastumkehr in Bezug auf den Zeitpunkt des Mangels (§ 476 BGB) sowie Sonderbestimmungen für Garantien (§ 477 BGB).

Die Einführung eines besonderen Verbrauchsgüterkaufrechts im deutschen Recht in den §§ 474 ff BGB zum 1.1. 2002 geht zurück auf die Umsetzung der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie (Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter).

Insgesamt ist ein „zwingendes Verbraucherrecht für Kauf- und Werkkaufverträge“ entstanden, das einen hohen Mindeststandard an rechtlichem Verbraucherschutz sicherstellt.

Folge für die Formulierung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die im Bereich B2C Anwendung finden sollen:

Weil die betroffenen Vorschriften in ihrer Anwendung und ihrem inhaltlichen Umfang zwingend sind, ist die Formulierung und Verwendung abweichender AGB-Vereinbarungen weitestgehend nicht nur sinnlos, sondern u. U. auch wirtschaftlich riskant wegen der Gefahr von Abmahnungen, Unterlassung etc.

3.2 Gewährleistung, Haftung und Verjährung

Nach § 475 Abs. 1 S. 1 BGB können die Gewährleistungsrechte des Verbrauchers gegenüber einem Unternehmer mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen vorweg, d.h. durch eine vor Mitteilung des Mangels an den Verkäufer getroffene Vereinbarung, weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden.

§ 475 Abs. 1 Satz 1 BGB verbietet eine Abweichung von § 437 BGB zum Nachteil des Verbrauchers. Nach § 437 BGB hat der Käufer das Recht, Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung und Schadensersatz zu verlangen. § 475 Abs.1 Satz 1 BGB ordnet somit die zwingende Anwendbarkeit der genannten Vorschriften an. Nach § 475 Abs.1 Satz 3 BGB sind auch solche Vereinbarungen unwirksam, die durch anderweitige Vertragsgestaltung darauf abzielen, diese Rechte des Käufers zu dessen Nachteil zu modifizieren.

Die Vorschriften des Kaufvertragsrechts zur Mängelgewährleistung sind im Verhältnis von Unternehmern und Verbrauchern zwingendes Gesetzesrecht, vgl. § 475 BGB.

Damit sind die in § 475 Abs. 1 BGB genannten Rechte des Käufers „AGB - fest“. Ein Ausschluss der Gewährleistung ist nichtig.

Allerdings sind Schadensersatzansprüche von § 475 ausgenommen (§ 475 Abs. 3). Hier bleiben formularvertragliche Haftungsbeschränkungen daher grundsätzlich möglich.

Bei AGB ist für Haftungsbegrenzungen **aber** insbesondere § 309 Nr. 7 BGB zu beachten. Danach sind Haftungsausschlüsse oder Begrenzungen für Schäden aus einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit unzulässig. Bezüglich sonstiger Schäden kann die Haftung für leichte Fahrlässigkeit begrenzt oder ausgeschlossen werden (für sog. Kardinalpflichten siehe aber unten 3.2.3).

Kann in diesem Rahmen auch gegenüber Verbrauchern die Haftung begrenzt werden, so bleibt immer noch § 444 BGB zu beachten, wonach zumindest kein Widerspruch zu einer gegebenen Garantie entstehen darf.

Bei der Formulierung der AGB ist zu beachten, dass in Grenzfällen auch negative Beschaffenheitsvereinbarungen (z.B. „...leistet nicht folgende Funktion: ...“) Haftungsausschlüsse darstellen können.

Fristen

§ 475 Abs. 2 BGB verbietet in Bezug auf die Gewährleistungsansprüche des Verbrauchers eine vertragliche Verkürzung der Gewährleistungsfrist.

Die Verjährung darf daher ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn (i.d.R. § 438 Abs. 2 BGB: Ablieferung der Sache) nicht weniger als 2 Jahre betragen. Die zeitliche Abwicklung von Nacherfüllungsansprüchen kann ebenfalls nicht sinnvoll konkretisiert werden. Z.B. wären Ausschlussfristen (etwa zur Anzeige eines Mangels oder Rücksendung der Waren innerhalb bestimmter Zeit) wegen § 475 Abs. 2 BGB unwirksam, wenn sie die 2-Jahresfrist erschweren.

3.3 Gefahrübergang bei Versendung der Kaufsache

§ 474 Abs. 2 BGB bestimmt, dass § 447 BGB (Gefahrübergang beim Versandkauf) nicht zur Anwendung kommt. Das Versandrisiko trägt deswegen immer der Unternehmer, egal ob der Kauf als Versandkauf ausgestaltet ist.

3.4 Beweislast für den Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit

Ein häufiger Streitpunkt ist die Beweiserleichterung für die Frage des Zeitpunkts des Mangels. Zugunsten des Verbrauchers greift die Beweislastumkehr gem. § 476 BGB. Sofern sich innerhalb von 6 Monaten seit Übergabe der (beweglichen) Kaufsache ein Mangel zeigt, wird vermutet, dass die Sache bereits bei Gefahrübergang mangelhaft war. Diese Beweiserleichterung für die Frage des Zeitpunkts des Mangels ist praktisch sehr bedeutsam. Sie hat zur Folge, dass im Fall eines Sachmangels der Verbraucher in den ersten 6 Monaten nach der Lieferung des Kaufgegenstandes die gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend machen und insbesondere Nacherfüllung verlangen kann. Er muss nicht beweisen und darlegen, dass der Mangel im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorhanden war. Diese Darlegungs- und Beweislast trifft ihn erst dann, wenn er zu einem späteren Zeitpunkt Mängelgewährleistungsrechte geltend macht.

3.5 Garantieerklärungen

Für Garantien ist im Verbrauchsgüterkaufrecht ebenfalls eine Sondervorschrift enthalten, vgl. § 477 BGB. Eine Garantieerklärung muss einfach und verständlich abgefasst sein. Ausnahmsweise kann auch eine englischsprachige Fassung ausreichend verständlich sein, wenn eine solche bei den Geschäften üblich ist. Sie muss bestimmte Inhalte aufweisen, insbesondere

- den Hinweis, dass die gesetzliche Rechte des Verbrauchers durch die Garantie nicht eingeschränkt werden (bezieht sich auf gesetzliche Gewährleistung, § 437 BGB: Nacherfüllung, Rücktritt oder Minderung, Schadensersatz),
- die eigentlichen Garantieregelungen
- Hinweise zu deren Geltendmachung.

Der Verbraucher kann verlangen, dass ihm die Garantieerklärung in Textform mitgeteilt wird.

4 Klauselkontrolle im BGB: § 307 – 309 BGB

4.1 Die Klauselverbote des § 309 BGB

Die in § 309 BGB beschriebenen Klauselverbote verwenden keine unbestimmten Rechtsbegriffe. Eine Allgemeine Geschäftsbedingung, die von einem der Klauselverbote des § 309 BGB erfasst wird, ist daher unabhängig von einer richterlichen Wertung unwirksam. Dadurch unterscheidet sich § 309 BGB von § 308 BGB, der viele unbestimmte Rechtsbegriffe enthält (z. B. „unangemessen“), die anhand der Umstände jedes Einzelfalls wertend ausgefüllt werden müssen. Die Verbote stellen überwiegend Konkretisierungen des Rechtsgedankens aus § 307 Abs. 2 BGB dar, d.h. sie betreffen Klauseln, die mit wesentlichen Grundgedanken der Privatrechtsordnung nicht zu vereinbaren sind oder eine Aushöhlung von wesentlichen Rechten und Pflichten zur Folge hätten.

Die einzelnen Klauselverbote können im Rahmen dieser Publikation weder vollständig dargestellt noch ausführlich behandelt werden, insoweit sei zunächst auf die Lektüre des § 309 BGB (vgl. Abschnitt 6: Anhang) verwiesen. Um jedoch einen Überblick und eine erste Einschätzung zu ermöglichen, welche Allgemeine Geschäftsbedingungen nach § 309 BGB unwirksam sein könnten, sind im Folgenden die wesentlichen Regelungsbereiche des § 309 BGB stichpunktartig aufgeführt:

- § 309 Nr. 1 BGB: Preiserhöhungen innerhalb von vier Monaten können grds. nicht geltend gemacht werden.
- § 309 Nr. 2 BGB: Leistungsverweigerungsrechte und Zurückbehaltungsrechte können idR nicht ausgeschlossen werden.

- § 309 Nr. 3 BGB: Eine Aufrechnung mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen kann nicht verhindert werden.
- § 309 Nr. 4 BGB: Der Verwender der AGB kann sich nicht von einer gesetzlich vorgeschriebenen Mahnung oder Fristsetzung gegenüber seinem Vertragspartners freistellen.
- § 309 Nr. 5 BGB: Schadenspauschalen sind unzulässig, wenn sie den gewöhnlich eintretenden Schaden übersteigen oder wenn dem anderen Teil der Nachweis des konkreten Schadens abgeschnitten wird.
- § 309 Nr. 6 BGB: Vertragsstrafenversprechen des Verbrauchers sind unwirksam, soweit sie an seine Leistungsverpflichtung oder an der Verzug mit seiner Zahlungspflicht geknüpft sind
- § 309 Nr. 7 a) BGB: Kein Haftungsausschluss bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, soweit die Verletzung schuldhaft verursacht wird.
- § 309 Nr. 7 b) BGB: Kein Haftungsausschluss in den übrigen Fällen, wenn die Vertragsverletzung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wird.
- § 309 Nr. 8 a) BGB: Das Rücktrittsrecht des Verbrauchers darf nicht ausgeschlossen werden für alle Pflichtverletzungen, die nicht in einem Mangel der Sache bestehen.
- § 309 Nr. 8 b aa) BGB: Die Mängelgewährleistung darf vom Verwender der AGB nicht auf Dritte verlagert werden.
- § 309 Nr. 8 b bb) BGB: Die Mängelgewährleistung darf nicht auf die Nacherfüllung beschränkt werden.
- § 309 Nr. 8 b cc) BGB: Der Aufwendungsersatz bei Mängeln darf nicht ausgeschlossen werden (keine Abwälzung der vom Verkäufer zu tragenden Nacherfüllungskosten auf den Käufer.)
- § 309 Nr. 8 b dd) BGB: Die Nacherfüllung darf vom Verwender der AGB nicht mit einer unverhältnismäßigen Vorauszahlung verknüpft werden.
- § 309 Nr. 8 b ee) BGB: keine Pflicht zur Mängelanzeige, die kürzer als ein Jahr ist
- § 309 Nr. 8 b ff) BGB: keine unangemessene Verkürzung der Verjährung
- § 309 Nr. 9 a) BGB, bei Dauerschuldverhältnissen: keine längere Vertragslaufzeit als zwei Jahre (bei Lieferungen und sonstigen Leistungen)
- § 309 Nr. 9 b) BGB, bei Dauerschuldverhältnissen: keine stillschweigende Verlängerung des Vertrages, die zu einer Verlängerung um mehr als ein Jahr führt.

- § 309 Nr. 9 c) BGB, bei Dauerschuldverhältnissen: keine längere Kündigungsfrist als 3 Monate vor Ablauf der Vertragsdauer.
- § 309 Nr. 10 BGB: Kein Auswechseln der Vertragspartners gegen den Willen des Verbrauchers.
- § 309 Nr. 11 BGB: Keine Einstandspflicht oder Haftung des Vertreters eines Verbrauchers ohne gesonderte Verpflichtung.
- § 309 Nr. 12 BGB: Keine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Verbrauchers.
- § 309 Nr. 13 BGB: Keine über die gesetzlichen Vorgaben der Schriftform und des Zugangs hinausgehende Erschwernisse.

4.2 Inhaltskontrolle gemäß § 308 BGB

Die Regelung des § 308 BGB steht – nicht nur räumlich – zwischen der Generalklausel des § 307 BGB und dem § 309 BGB. Im Gegensatz zu den in § 309 BGB enthaltenen Klauselverboten „ohne Wertungsmöglichkeit“, d.h. ohne Auslegungsbedarf durch einen Richter, verwendet § 308 BGB unbestimmte Rechtsbegriffe und ist damit für eine „Wertung“ durch einen Richter offen. Wie § 309 konkretisiert § 308 BGB die Generalklausel des § 307 BGB.

Anknüpfungspunkt ist die in § 307 Abs. 1 Satz 1 BGB genannte „unangemessene Benachteiligung“ des Vertragspartners des Verwenders der AGB. Vor diesem Hintergrund erklärt § 308 BGB verschiedene Geschäftspraktiken für unwirksam.

- **§ 308 Nr. 1 BGB** schützt den Kunden zum einen vor unangemessen langer Ungewissheit, ob sein Vertragsangebot vom Verwender der AGB angenommen wird oder nicht. Zum anderen soll verhindert werden, dass der Verwender der AGB sich eine **unverhältnismäßig lange Frist zur Leistungserbringung** ausbedingt und damit vor allem die Rechte des Kunden wegen verspäteter Leistung aushöhlt. Wirksam sind aber „ca.“-Fristen. Auch wird klargestellt, dass das Abwarten der Widerrufs- oder Rückgabefrist bei Verbraucherverträgen für sich genommen keine unangemessene Benachteiligung darstellt. Allerdings ist das Abwarten dieser Frist zumindest bei Fernabsatzgeschäften sinnlos, da die Widerrufsfrist hier immer erst mit dem Tag der Lieferung der Ware beginnen kann, § 312 d Abs. 2 BGB.
- **§ 308 Nr. 2 BGB** knüpft an Situationen an, in denen der Verwender der AGB seine **Leistungen nicht vertragsgemäß** erbracht hat und nun vom Kunden mittels Nachfristsetzung zur Leistung aufgefordert wird. Die – abweichend von der gesetzlichen Regelung, nach der der Kunde die Frist festlegt – vom Verwender gesetzte Frist darf den Kunden nicht unangemessen benachteiligen. Dies wäre dann der Fall, wenn die im Einzelfall für eine Fristsetzung durch den Kunden angemessene Frist mehr als geringfügig überschritten würde. Der Gestaltungsspielraum für eine wirksame Regelung in AGB ist somit gering.
- **§ 308 Nr. 3 BGB** verhindert, dass sich der Verwender der AGB ohne sachlichen Grund **von seinen Leistungspflichten lösen** kann. Zudem muss ausreichend konkret bezeichnet

werden, wann ein (sachlich gerechtfertigter) Rücktrittsgrund vorliegen soll. Beispielsweise genügt es nicht zu formulieren: „...wenn die Umstände es erfordern“ oder „...bei Vorliegen zwingender Gründe...“. Der Begriff „Rücktritt“ ist hier umfassend zu verstehen; auch Kündigungs-, Widerrufs- und sonstige „Lösungsrechte“ fallen darunter.

- **§ 308 Nr. 4 BGB** knüpft ebenso wie die vorherigen Ziffern an das **Vertrauen des Kunden in die vertraglich vereinbarte Leistung** an und schützt ihn davor, dass der Verwender der AGB in aus Sicht des Kunden unzumutbarer Weise von einer konkreten vertraglichen Vereinbarung abweicht. Dies gilt auch für bloße Leistungsmodalitäten, wie Ort und Zeit der Leistung. Da der Verwender der Klausel auch die Beweislast für die Zumutbarkeit trägt, dürfte auch hier der Anwendungsspielraum gering sein. So hat der BGH jüngst folgende Klausel wegen Verstoß gegen § 308 Nr. 4 BGB für unwirksam angesehen: "Sollte ein bestimmter Artikel nicht lieferbar sein, senden wir Ihnen in Einzelfällen einen qualitativ und preislich gleichwertigen (Ersatzartikel) zu. Auch diesen können Sie bei Nichtgefallen innerhalb von 14 Tagen zurückgeben. Sollte ein bestellter Artikel oder Ersatzartikel nicht lieferbar sein, sind wir berechtigt, uns von der Vertragspflicht zur Lieferung zu lösen; ..."
- **§ 308 Nr. 5 BGB** trägt dafür Sorge, dass der Verwender der AGB vom zentralen Grundgedanken, dass **Schweigen im Rechtsverkehr** keine Willenserklärung ist, nur unter den genannten engen Voraussetzungen Abweichungen bestimmen darf. So muss dem Vertragspartner eine angemessene Erklärungsfrist eingeräumt werden (mindestens 1 bis 2 Wochen, je nach Geschäftstyp auch länger). Hinzu kommt, dass seitens des Verwenders der AGB ein berechtigtes Interesse an einer Erklärungsfiktion bestehen muss. Andernfalls würde trotz Vorliegen der in Nr. 5 genannten Voraussetzungen eine unangemessene Benachteiligung des Kunden vorliegen.

Denkbar wäre ein berechtigtes Interesse v.a. dann, wenn die AGB gegenüber einer Vielzahl von Kunden gelten (Massengeschäft).

Auf die Fiktion muss deutlich hingewiesen werden. Nicht anwendbar ist die Regelung, wenn in AGB eine Rechtsänderung an geänderte Tatsachen statt an eine fingierte Willenserklärung anknüpft.

- **§ 308 Nr. 6 BGB** verbietet Klauseln, die festlegen, dass eine **Erklärung von besonderer Bedeutung** (z.B. Fristsetzung, Mahnung, Kündigung, etc.) als zugegangen gilt. Damit soll eine unangemessene Abweichung vom Grundsatz, dass Willenserklärungen erst mit **Zugang** an den Empfänger wirksam werden (§ 130 Abs. 1 Satz 1 BGB), verhindert werden. Der Verwender müsste dann lediglich das Versenden der Erklärung beweisen, nicht ihren Zugang. Da aber schon § 309 Nr. 12 BGB erklärt, dass die Grundsätze der Beweislastverteilung in AGB nicht verändert werden können, ist mit § 308 Nr. 6 BGB klargestellt, dass Zugangsfiktionen für Erklärungen von untergeordneter Bedeutung eben zulässig sind. Praktisch spielen die eröffneten Gestaltungsmöglichkeiten aber kaum eine Rolle.
- **§ 308 Nr. 7 BGB** lässt auch im Fall der **Beendigung des Vertrages** keine wesentlich über die allgemeinen Regelungen hinausgehenden Schadens-, Nutzungs- oder Aufwendungsersatzansprüche des Verwenders der AGB zu. Will der Verwender dennoch seine Ansprüche (z.B. zur **Abwicklungsvereinfachung**) pauschalieren, kann er dies summenmäßig nur

Rahmen seiner ihm nach den gesetzlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und gleichzeitig muss er dem Kunden das Recht einräumen, seinerseits nachzuweisen, dass nur ein Anspruch auf einen wesentlich geringeren Betrag besteht.

- **§ 308 Nr. 8 BGB** knüpft an die Regelung der Nr. 3 (siehe oben) an und legt fest, dass sich der Verwender der AGB bei einem **zulässigen Vorbehalt wegen Nichtverfügbarkeit der Leistung** nur dann vom Vertrag lösen kann, wenn er sich gleichzeitig verpflichtet, den Kunden unverzüglich zu informieren sowie die Vergütung unverzüglich zurückzuerstatten. Es müssen in diesem Fall also die Voraussetzungen der Ziffer 3 und der Ziffer 8 vorliegen und die Information und Erstattung auch tatsächlich unverzüglich erfolgen.

4.3 Inhaltskontrolle gemäß § 307 BGB

Die Generalklausel des § 307 Abs. 1 BGB legt den **grundlegenden Wertungsmaßstab** für die richterliche Inhaltskontrolle von Allgemeinen Geschäftsbedingungen fest. § 307 BGB ist ein **Auf-fangtatbestand**, der erst nach den §§ 308 und 309 BGB zu prüfen ist. Ist eine Klausel nach den §§ 308 und 309 BGB nicht unwirksam, kann sie dennoch aus Gründen des § 307 BGB unwirksam sein.

Maßstab der Inhaltskontrolle ist eine überindividuelle - generalisierende Betrachtung. Dabei sind die Interessen des Verwenders und die Interessen des typischerweise beteiligten Kunden zu berücksichtigen. Hat der typische Vertragspartner größere Erfahrung mit den fraglichen Geschäften, ist der Gestaltungsspielraum größer. Dies beruht darauf, dass der Verwender Geschäfte der betreffenden Art häufiger abschließt und deshalb mit den Risiken dieser Geschäfte besser vertraut ist, also weniger Schutz braucht. Werden Allgemeine Geschäftsbedingungen bei Verbrauchern und Unternehmern in identischer Fassung verwandt, kann deshalb die Verwendung gegenüber Unternehmern unbedenklich sein, die Anwendung gegenüber Verbrauchern aber gegen § 307 BGB verstoßen.

4.3.1 Verbot der unangemessenen Benachteiligung, § 307 Abs. 1 und 2 BGB

§ 307 BGB geht von dem zentralen Begriff der unangemessenen Benachteiligung aus. **Unangemessen** ist die Benachteiligung, wenn der Verwender durch eine von ihm vorgenommene einseitige Vertragsgestaltung die eigenen Interessen auf Kosten seines Vertragspartners missbräuchlich durchzusetzen versucht, ohne von vorneherein auch dessen Belange hinreichend zu berücksichtigen und ihm einen angemessenen Ausgleich zuzugestehen. Ausgangspunkt ist hierbei **Gegenstand, Zweck und Eigenart des Vertrags**. Die jeweils zu überprüfende Klausel ist vor dem Hintergrund des gesamten Vertrages auszulegen und zu bewerten. Zur Beurteilung bedarf es einer **umfassenden Würdigung**, in die die Interessen beider Parteien, die Anschauung der beteiligten Verkehrskreise und die sich aus der Gesamtheit der Rechtsordnung ergebenden Bewertungskriterien einzubeziehen sind.

Um die Prüfung zu erleichtern, gibt § 307 Abs. 2 BGB **gesetzliche Regelbeispiele**, bei deren Vorliegen im Zweifel eine unangemessene Benachteiligung anzunehmen ist. § 307 Abs. 1 S.2 BGB stellt klar, dass sich die Unangemessenheit auch aus mangelnder Transparenz der AGB ergeben kann. **Zu beachten** ist für § 307 Abs. 1 BGB:

- Gemäß § 310 Abs. 3 Nr.3 BGB sind bei der Prüfung der Unangemessenheit auch die den Vertragsschluss begleitenden Umstände zu berücksichtigen.
- (nicht missbräuchliche) Verkehrssitten sind bei der Prüfung zu berücksichtigen.
- Ein sehr geringes Entgelt ist i.d.R. keine Rechtfertigung für unangemessene AGB.

4.3.2 Transparenzgebot

§ 307 Abs.1 S.2 BGB verpflichtet zu **Klarheit und Verständlichkeit**. Rechte und Pflichten des Vertragspartners müssen im Rahmen des Möglichen klar und überschaubar dargestellt werden. Diese Anforderungen dürfen nicht überspannt werden, insbesondere ist der Vertragspartner nicht zu belehren. Außerdem ist auf einen aufmerksamen und sorgfältigen Vertragspartner abzustellen.

4.3.3 Abweichungen vom gesetzlichen Leitbild

§ 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB geht davon aus, dass eine unangemessene Benachteiligung im Zweifel vorliegt, wenn eine Bestimmung mit **wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung**, von der abgewichen wird, nicht zu vereinbaren ist. Hintergrund ist, dass es dem Verwender von AGB untersagt sein soll, die von ihm gewählte Vertragsart durch Allgemeine Geschäftsbedingungen so zu verfremden, dass von dem Leitbild des entsprechenden Vertrages bzw. der diesem zugrunde liegenden wesentlichen Grundgedanken nichts mehr übrig bleibt oder sie jedenfalls im erheblichen Maße ausgehöhlt werden.

Das wäre zum **Beispiel** der Fall, wenn bei gegenseitigen Verträgen das Äquivalenzprinzip von Leistung und Gegenleistung aufgehoben würde. Ferner gehören hierzu der Ausschluss des Kündigungsrechtes aus wichtigem Grund sowie der Ausschluss des Grundsatzes über den Wegfall der Geschäftsgrundlage.

4.3.4 Kardinalpflichten

Eine weitere Konkretisierung im Sinn eines Regelbeispiels enthält § 307 Abs. 2 Nr. 2 BGB. Während Nr. 1 als Maßstab das Abweichen von der gesetzlichen Regelung zum Prüfungskriterium erhebt, stellt Absatz 2 auf die **Natur des abgeschlossenen Vertrages** ab. Erfasst werden damit insbesondere die **Verträge, für die** (anders als im Kauf-, Miet- und Werkvertragsrecht) **eine gesetzliche Regelung** fehlt.

Bei diesen Verträgen ist maßgeblich von dem durch die **Verkehrsauffassung** geprägten Leitbild des Vertrages und den von den Parteien festgelegten Pflichten auszugehen. Abweichungen von diesem Leitbild sind nur zulässig, soweit nicht eine unangemessene Benachteiligung damit verbunden ist. Eine derartige unangemessene Benachteiligung ist immer gegeben, wenn wesentliche Rechte oder Pflichten, die dem Vertrag eigentlich immanent sein müssten, eingeschränkt werden. Neben den Hauptleistungspflichten zählen hierzu insbesondere die sogenannten **Kardinalpflichten**. Das sind außer den Pflichten, die im Gegenseitigkeitsverhältnis stehen, auch Nebenleistungs- bzw. Nebenpflichten, die für den Schutz des dem Verwender der AGB gegenüberstehenden Vertragsteils von grundlegender Bedeutung sind.

Eine unangemessene Benachteiligung können daher **z. B.** Freizeichnungsklauseln in Bezug auf die Haftung des Verwenders sein, obwohl diese mit § 309 Nr.7 BGB vereinbar sind. Für Verletzung der Kardinalpflichten kann so die Haftung für (einfache) Fahrlässigkeit – trotz der Regelung des § 309 Nr.7 BGB - i.d.R. nicht ausgeschlossen werden. Dies gilt insbesondere für vertragstypische, vorhersehbare Schäden. Angemessene summenmäßige **Haftungsbeschränkungen** können aber auch hier zulässig sein.

Soweit sich ein Verbot derartiger Klauseln nicht bereits aus § 308 oder § 309 BGB ergibt, erfolgt eine Wertung also entsprechend der Maßstäbe des § 307 BGB.

4.3.5 Leistungs- und Preisbeschreibungen

Abreden, die nicht von Rechtsvorschriften abweichen oder diese ergänzen, unterliegen gemäß § 310 Abs. 3 BGB nicht der Inhaltskontrolle. Dazu gehören Regelungen unmittelbar über den Gegenstand des Vertrages und Leistungsinhalt (**Leistungsbeschreibungen**) sowie Entgeltregelungen. Klauseln, die das Hauptleistungsverprechen verändern, unterliegen aber der Inhaltskontrolle. Die Abgrenzung von kontrollierbarer Modifikation und reiner Leistungsbeschreibung kann mitunter schwierig sein.

Auch Preisnebenabreden, die sich mittelbar auf den Preis auswirken, wie Klauseln über Fälligkeit, Vorleistung, Wertstellung, Tilgungsverrechnung, sind der Inhaltskontrolle zugänglich.

4.3.6 Konsequenzen für die AGB-Gestaltung

Ob und inwieweit eine gewählte Klausel der Inhaltskontrolle nach § 307 BGB standhält, entscheidet letztlich das jeweils angerufene Gericht. Abzuwägen sind stets die Interessen des Verwenders gegenüber den Interessen der typischerweise erreichten Kunden.

Bei Verbraucherverträgen sind insbesondere auch konkret-individuelle Umstände bei der Inhaltskontrolle mit zu berücksichtigen.

Aufgrund der Entstehungsgeschichte der Paragraphen, insbesondere ihrer engen Verknüpfung mit dem Verbraucherschutz und auch aufgrund des Regelungszweckes auf deutscher und europäischer Ebene sowie vor dem Hintergrund der über Jahrzehnte gefestigten Rechtsprechung der deutschen Gerichte ist in der Regel davon auszugehen, dass bei Verträgen gegenüber Verbrauchern nur ein **äußerst geringer Spielraum für eine Abweichung von gesetzlichen Regelungen besteht**. Soweit nicht bereits nach den §§ 308 und 309 oder §§ 475 ff BGB Unwirksamkeit vorliegt, besteht im Weiteren die Gefahr, dass die Gerichte über die Generalklausel des § 307 BGB zu einer unangemessenen Benachteiligung kommen, wenn eine Regelung zum Nachteil des Verbrauchers vom gesetzlichen Leitbild abweicht. Lediglich Abreden über den unmittelbaren Gegenstand des Vertrages und das zu zahlende Entgelt unterliegen nicht einer Inhaltskontrolle, da die §§ 307 ff. BGB eine gerichtliche Überwachung von Leistungsangeboten und Preisen nicht ermöglichen wollen.

Klauseln, die einer Inhaltskontrolle entzogen sind, sind deswegen nicht gänzlich „kontrollfrei“. Denn zu beachten sind auch noch die zusätzlichen, **formalen Anforderungen der §§ 305, 305 b und 305 c BGB**. Verstöße gegen das Transparenzgebot oder die Verständlichkeit können zu einer Unwirksamkeit der entsprechenden Klauseln führen.

Vor dem Hintergrund der im deutschen Recht durch die Schuldrechtsreform in erheblichen Umfang verschärften Haftung des Anbieters ist eine wirksame Abweichung von dispositiven gesetzlichen Vorschriften immer weniger möglich.

Der Anwendungsbereich für Allgemeine Geschäftsbedingungen zwischen Unternehmer und Verbraucher dürfte sich auf reine Leistungsbeschreibungen sowie auf Klauseln beschränken, die den Ablauf der Vertragserfüllung regeln bzw. standardisieren.

5 Sinnvolle Nutzung von AGB bei b2c-Geschäften

Bei Geschäften mit Verbrauchern kann nur sehr eingeschränkt von gesetzlichen Vorschriften abgewichen werden. Rechtswidrige AGB bergen das Risiko von kostenpflichtigen Abmahnungen durch Verbraucherverbände oder Konkurrenten. Damit stellt sich die Frage, ob in den AGB überhaupt versucht werden soll, mittels komplizierter rechtlicher Regelungen den (kaum vorhandenen) Spielraum zu nutzen oder ob die AGB nicht auch eine andere Funktion übernehmen können.

AGB können eingesetzt werden, um den **Verbraucher über wichtige praktische Fragen des Vertrags zu informieren**. Es bietet sich damit die Chance, AGB auch im B2C-Geschäft sinnvoll zu nutzen.

Der Verbraucher hat die heute zunehmend über das Internet angebotenen Waren und Leistungen früher regelmäßig in einem Ladengeschäft gekauft (stationärer Handel). Dort war der Kunde an unmittelbar ersichtliche Informationen zu Preisen und Leistungen gewöhnt und daran, dass ihm für die übrigen die Leistungsabwicklung betreffenden Fragen das Verkaufspersonal vor Ort zur Verfügung stand. Diese **Funktion als Informationsquelle** können im Internet nun die Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllen.

Generell gilt für Allgemeine Geschäftsbedingungen das **Transparenzgebot**. Dies gilt ganz besonders im Verhältnis zu Verbrauchern. Indem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für jeden klar und in einfachen Sätzen formuliert sind, hält man nicht nur die gesetzlichen Vorgaben ein, sondern erhält im Ergebnis auch eine Art Leitfaden für den Kunden. Dann können die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden zum Beispiel **Antworten auf häufige Fragen** geben oder oft wiederkehrende Diskussionen schon im Vorfeld in die richtigen Bahnen lenken.

Wenn Kunden davon Abstand nehmen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu lesen liegt das häufig daran, dass diese zu lang sind oder zu viele juristische Fachausdrücke enthalten. Dem sollte man entgegen wirken, indem man die Allgemeinen Geschäftsbedingungen knapp und prägnant hält und sehr verständlich formuliert.

Bei umfangreichen rechtlichen Formulierungen (unter Umständen noch mit vielen Paragraphen und Detailinformationen zu nebensächlichen Themen ergänzt) kann beim Kunden der Eindruck entstehen, dass der Anbieter ihm in seinem Informationsbedürfnis nicht entgegenkommt und sein Anliegen nicht ernst nimmt. Auch aus Gründen der **Kundenfreundlichkeit und -bindung** ist es daher vorteilhaft, AGB kurz und verständlich zu halten.

Im Gegensatz zu ausschweifend formulierten Geschäftsbedingungen voller komplizierter rechtlicher Regelungen kann eine Darstellung, die sich als **Leitfaden für den Kunden** darstellt, vertrauensfördernd wirken und sich so positiv auf die Kaufentscheidung des Kunden auswirken.

Wichtig ist, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen leicht verständlich gehalten und an herausgehobener Stelle in den Verkaufsvorgang einbezogen werden. Ist dies gewährleistet, eignen sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowohl als Ort, an dem der Unternehmer seinen gesetzlichen Informationspflichten (siehe BITKOM - Checkliste zum Onlinegeschäft V 1.2) nachkommen kann als auch für Informationen zu den regelmäßig wiederkehrenden Fragen der Kunden. Dem Kunden wird damit die Möglichkeit gegeben, die Antworten auf seine Fragen zunächst in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu suchen.

Nachfolgend werden **einige Anregungen** gegeben, welche Themen in der Praxis häufig der konkreten Regelung bedürfen. Diese Themen sind natürlich **nicht abschließend**, sondern sollen Anstöße darstellen, bestimmte Themen in den AGB im Sinne einer Kundeninformation zu behandeln. Hierbei empfiehlt es sich, die **jeweiligen Besonderheiten** der konkret angebotenen Leistungen zu beachten und die Regelungen entsprechend zu gestalten.

5.1 Vertragsschluss

In AGB kann detailliert erklärt werden, wer Vertragspartner wird (eventuell mit Verlinkung auf die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen).

Ebenso kann neben der gesetzlich vorgeschriebenen Information, wie und wann der Vertrag zustande kommt, erläutert werden, wann der Kunde mit einer Bestätigung seiner Bestellung rechnen kann. Häufig ist auch regelungsbedürftig,

- ob diese Bestätigung der Bestellung auch schon eine Annahmeerklärung des Unternehmers ist oder
- ob die Bestellung danach noch geprüft wird (z. B. um festzustellen, ob ein bestellter Artikel lieferbar ist) und
- dass die Bestätigung allein noch nicht zum Vertragsschluss führt.

Bei wiederkehrenden Leistungen oder Leistungen, die über einen bestimmten oder unbestimmten Zeitraum geschlossen werden, benötigt der Kunde Informationen zu der Laufzeit oder auch zu Kündigungsmöglichkeiten (insbesondere: Wann kann der Kunde kündigen und wie muss die Kündigung erfolgen?).

5.2 Preise und Lieferkosten

Die AGB können darauf hinweisen, dass die gesetzliche Mehrwertsteuer im Preis enthalten ist und über eventuelle Lieferkosten informieren. Es genügt regelmäßig aber nicht den Vorgaben der Preisangabenverordnung, wenn auf der Internetseite nur am Rande auf die Seiten "Allgemeine Geschäftsbedingungen" mit den dortigen Preisangaben verwiesen wird. (siehe Checkliste Onlinegeschäft).

5.3 Bezahlverfahren

Das Bezahlverfahren kann geregelt und erläutert werden (Zahlung per Kreditkarte, Rechnung o. ä.). Es bietet sich an, auch Angaben zur Fälligkeit der Zahlung zu machen.

5.4 Eigentumsvorbehalt

Ein vom Anbieter evtl. gewünschter Eigentumsvorbehalt kann in AGB vereinbart werden. Darüber hinaus kann aber auch genauer geregelt werden, wann das Eigentum übergehen soll. Eine Abweichung von der gesetzlichen Vermutungsregel des § 449 Abs. 1 BGB ist in AGB grundsätzlich möglich.

5.5 Lieferung

Die AGB können darüber informieren, wie die Lieferung erfolgt oder ob der Kunde zwischen verschiedenen Liefermöglichkeiten wählen kann. Auch Angaben zu Lieferzeiten oder zur Frage, ob der Kunde einen bestimmten Liefertermin wählen kann sind sinnvoll. Schließlich kann ergänzend erklärt werden, ob und wie der Kunde vor der Anlieferung über den genauen Zeitpunkt informiert wird und was passiert, wenn der Kunde zum Zeitpunkt der Lieferung nicht zu Hause angetroffen wird.

5.6 Widerruf

Zusätzlich zu den gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Widerrufsrecht können in AGB die Einzelheiten der Abwicklung vereinbart werden. Hierzu zählt z.B. die Frage, ob die Ware auf Anruf des Kunden bei ihm abgeholt wird oder an welche Adresse der Kunde die Ware schicken soll. Der Rücklauf von Waren lässt sich auf diese Weise organisieren und steuern.

Beispiel:

„Wir holen die Ware bei Ihnen ab, rufen Sie uns bitte an oder schicken Sie eine E-mail oder einen Brief an folgende Adresse.... Wenn Sie dies nicht möchten, so können Sie natürlich die Ware auch selbst an folgende Adresse senden....“

Bei empfindlichen Waren kann in AGB darauf hingewiesen werden, dass der Verbraucher eine Verpackung benutzt, die gegen die typischen Risiken der Versendung schützt. Die Verwendung der Originalverpackung kann jedoch nicht verlangt werden. In besonderen Fällen bieten sich Regelungen zur Transportversicherung an.

Denkbar ist auch, dass dem Verbraucher verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie ihm der Kaufpreis rückerstattet wird (z.B. Gutschrift auf Kundenkonto). Dabei muss der Kunde aber klar erkennen können, dass er in jedem Fall auch die Auszahlung des Betrags verlangen kann.

5.7 Mängelansprüche

Durch begleitende Regelungen zu Mängelansprüchen kann der Reklamationsprozess gesteuert werden. Zum Beispiel kann eine Telefonnummer oder eine (E-mail-)Adresse angegeben werden, an die der Kunde bevorzugt seine Reklamation schicken sollte. Andernfalls besteht die Gefahr, dass der Kunde die Informationen aus dem Impressum verwendet, die zwar die offiziellen Daten sind, für Reklamationen aber möglicherweise ungeeignet oder unerwünscht (z.B. Anruf beim Geschäftsführer).

Hat die bisherige Erfahrung gezeigt, dass von Kunden häufiger Reklamationen von Störungen vorgenommen werden, die aber keinen gesetzlichen Mangel darstellen, so kann an dieser Stelle bereits darauf hingewiesen werden, dass ein bestimmter Zustand keinen Mangel im Rechtssinn darstellt.

5.8 Datennutzung

Zusätzlich zu den gesetzlich vorgeschriebenen Informationen kann man in AGB (oder an einer von den AGB aus verlinkten Stelle) den Kunden nicht nur darüber aufklären, welche seiner Daten gesammelt und wie sie verwendet werden, sondern auch darüber, dass die Daten für bestimmte Zwecke gerade nicht verwendet werden, z.B für Werbezwecke.

6 Anhang: Gesetzestexte aus dem BGB

Abschnitt 2

Gestaltung rechtsgeschäftlicher Schuldverhältnisse durch Allgemeine Geschäftsbedingungen
*)

*) Amtlicher Hinweis:

Dieser Abschnitt dient auch der Umsetzung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. EG Nr. L 95 S. 29).

§ 305

Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen in den Vertrag

(1) Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt. Gleichgültig ist, ob die Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrags bilden oder in die Vertragsurkunde selbst aufgenommen werden, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat. Allgemeine Geschäftsbedingungen liegen nicht vor, soweit die Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt sind.

(2) Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Bestandteil eines Vertrags, wenn der Verwender bei Vertragsschluss

1. die andere Vertragspartei 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
2. der anderen Vertragspartei die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise, die auch eine für den Verwender erkennbare körperliche Behinderung der anderen Vertragspartei angemessen berücksichtigt, von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen,

und wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

(3) Die Vertragsparteien können für eine bestimmte Art von Rechtsgeschäften die Geltung bestimmter Allgemeiner Geschäftsbedingungen unter Beachtung der in Absatz 2 bezeichneten Erfordernisse im Voraus vereinbaren.

§ 305a

Einbeziehung in besonderen Fällen

Auch ohne Einhaltung der in § 305 Abs. 2 Nr. 1 und 2 bezeichneten Erfordernisse werden einbezogen, wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist,

1. die mit Genehmigung der zuständigen Verkehrsbehörde oder auf Grund von internationalen Übereinkommen erlassenen Tarife und Ausführungsbestimmungen der Eisenbahnen und die nach Maßgabe des Personenbeförderungsgesetzes genehmigten Beförderungsbedingungen der Straßenbahnen, Obusse und Kraftfahrzeuge im Linienverkehr in den Beförderungsvertrag,
2. die im Amtsblatt der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen veröffentlichten und in den Geschäftsstellen des Verwenders bereitgehaltenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - a) in Beförderungsverträge, die außerhalb von Geschäftsräumen durch den Einwurf von Postsendungen in Briefkästen abgeschlossen werden,
 - b) in Verträge über Telekommunikations-, Informations- und andere Dienstleistungen, die unmittelbar durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln und während der Erbringung einer Telekommunikationsdienstleistung in einem Mal erbracht werden, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der anderen Vertragspartei nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten vor dem Vertragsschluss zugänglich gemacht werden können.

§ 305b

Vorrang der Individualabrede

Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 305c

Überraschende und mehrdeutige Klauseln

(1) Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die nach den Umständen, insbesondere nach dem äußeren Erscheinungsbild des Vertrags, so ungewöhnlich sind, dass der Vertragspartner des Verwenders mit ihnen nicht zu rechnen braucht, werden nicht Vertragsbestandteil.

(2) Zweifel bei der Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen gehen zu Lasten des Verwenders.

§ 306

Rechtsfolgen bei Nichteinbeziehung und Unwirksamkeit

(1) Sind Allgemeine Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

(2) Soweit die Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt des Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften.

(3) Der Vertrag ist unwirksam, wenn das Festhalten an ihm auch unter Berücksichtigung der nach Absatz 2 vorgesehenen Änderung eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen würde.

§ 306a

Umgehungsverbot

Die Vorschriften dieses Abschnitts finden auch Anwendung, wenn sie durch anderweitige Gestaltungen umgangen werden.

§ 307

Inhaltskontrolle

(1) Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unwirksam, wenn sie den Vertragspartner des Verwenders entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligen. Eine unangemessene Benachteiligung kann sich auch daraus ergeben, dass die Bestimmung nicht klar und verständlich ist.

(2) Eine unangemessene Benachteiligung ist im Zweifel anzunehmen, wenn eine Bestimmung

1. mit wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung, von der abgewichen wird, nicht zu vereinbaren ist oder
2. wesentliche Rechte oder Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrags ergeben, so einschränkt, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist.

(3) Die Absätze 1 und 2 sowie die §§ 308 und 309 gelten nur für Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, durch die von Rechtsvorschriften abweichende oder diese ergänzende Regelungen vereinbart werden. Andere Bestimmungen können nach Absatz 1 Satz 2 in Verbindung mit Absatz 1 Satz 1 unwirksam sein.

§ 308

Klauselverbote mit Wertungsmöglichkeit

In Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist insbesondere unwirksam

1. (Annahme- und Leistungsfrist)

eine Bestimmung, durch die sich der Verwender unangemessen lange oder nicht hinreichend bestimmte Fristen für die Annahme oder Ablehnung eines Angebots oder die Erbringung einer Leistung vorbehält; ausgenommen hiervon ist der Vorbehalt, erst nach Ablauf der Widerrufs- oder Rückgabefrist nach § 355 Abs. 1 und 2 und § 356 zu leisten;
2. (Nachfrist)

eine Bestimmung, durch die sich der Verwender für die von ihm zu bewirkende Leistung abweichend von Rechtsvorschriften eine unangemessen lange oder nicht hinreichend bestimmte Nachfrist vorbehält;
3. (Rücktrittsvorbehalt)

die Vereinbarung eines Rechts des Verwenders, sich ohne sachlich gerechtfertigten und im Vertrag angegebenen Grund von seiner Leistungspflicht zu lösen; dies gilt nicht für Dauer-schuldverhältnisse;
4. (Änderungsvorbehalt)

die Vereinbarung eines Rechts des Verwenders, die versprochene Leistung zu ändern oder von ihr abzuweichen, wenn nicht die Vereinbarung der Änderung oder Abweichung unter Berücksichtigung der Interessen des Verwenders für den anderen Vertragsteil zumutbar ist;
5. (Fingierte Erklärungen)

eine Bestimmung, wonach eine Erklärung des Vertragspartners des Verwenders bei Vornahme oder Unterlassung einer bestimmten Handlung als von ihm abgegeben oder nicht abgegeben gilt, es sei denn, dass

 - a) dem Vertragspartner eine angemessene Frist zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung eingeräumt ist und
 - b) der Verwender sich verpflichtet, den Vertragspartner bei Beginn der Frist auf die vorge-sehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinzuweisen;

dies gilt nicht für Verträge, in die Teil B der Verdingungsordnung für Bauleistungen insgesamt

einbezogen ist;

6. (Fiktion des Zugangs)

eine Bestimmung, die vorsieht, dass eine Erklärung des Verwenders von besonderer Bedeutung dem anderen Vertragsteil als zugegangen gilt;

7. (Abwicklung von Verträgen)

eine Bestimmung, nach der der Verwender für den Fall, dass eine Vertragspartei vom Vertrag zurücktritt oder den Vertrag kündigt,

- a) eine unangemessen hohe Vergütung für die Nutzung oder den Gebrauch einer Sache oder eines Rechts oder für erbrachte Leistungen oder
- b) einen unangemessen hohen Ersatz von Aufwendungen verlangen kann;

8. (Nichtverfügbarkeit der Leistung)

die nach Nummer 3 zulässige Vereinbarung eines Vorbehalts des Verwenders, sich von der Verpflichtung zur Erfüllung des Vertrags bei Nichtverfügbarkeit der Leistung zu lösen, wenn sich der Verwender nicht verpflichtet,

- a) den Vertragspartner unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit zu informieren und
- b) Gegenleistungen des Vertragspartners unverzüglich zu erstatten.

§ 309

Klauselverbote ohne Wertungsmöglichkeit

Auch soweit eine Abweichung von den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist, ist in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam

1. (Kurzfristige Preiserhöhungen)

eine Bestimmung, welche die Erhöhung des Entgelts für Waren oder Leistungen vorsieht, die innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss geliefert oder erbracht werden sollen; dies gilt nicht bei Waren oder Leistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden;

2. (Leistungsverweigerungsrechte)

eine Bestimmung, durch die

- a) das Leistungsverweigerungsrecht, das dem Vertragspartner des Verwenders nach § 320 zusteht, ausgeschlossen oder eingeschränkt wird oder
- b) ein dem Vertragspartner des Verwenders zustehendes Zurückbehaltungsrecht, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht, ausgeschlossen oder eingeschränkt, insbesondere von der Anerkennung von Mängeln durch den Verwender abhängig gemacht wird;

3. (Aufrechnungsverbot)

eine Bestimmung, durch die dem Vertragspartner des Verwenders die Befugnis genommen wird, mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufzurechnen;

4. (Mahnung, Fristsetzung)
eine Bestimmung, durch die der Verwender von der gesetzlichen Obliegenheit freigestellt wird, den anderen Vertragsteil zu mahnen oder ihm eine Frist für die Leistung oder Nacherfüllung zu setzen;
5. (Pauschalierung von Schadensersatzansprüchen)
die Vereinbarung eines pauschalierten Anspruchs des Verwenders auf Schadensersatz oder Ersatz einer Wertminderung, wenn
 - a) die Pauschale den in den geregelten Fällen nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden oder die gewöhnlich eintretende Wertminderung übersteigt oder
 - b) dem anderen Vertragsteil nicht ausdrücklich der Nachweis gestattet wird, ein Schaden oder eine Wertminderung sei überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale;
6. (Vertragsstrafe)
eine Bestimmung, durch die dem Verwender für den Fall der Nichtabnahme oder verspäteten Abnahme der Leistung, des Zahlungsverzugs oder für den Fall, dass der andere Vertragsteil sich vom Vertrag löst, Zahlung einer Vertragsstrafe versprochen wird;
7. (Haftungsausschluss bei Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit und bei grobem Verschulden)
 - a) (Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit)
ein Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen;
 - b) (Grobes Verschulden)
ein Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen;

die Buchstaben a und b gelten nicht für Haftungsbeschränkungen in den nach Maßgabe des Personenbeförderungsgesetzes genehmigten Beförderungsbedingungen und Tarifvorschriften der Straßenbahnen, Obusse und Kraftfahrzeuge im Linienverkehr, soweit sie nicht zum Nachteil des Fahrgastes von der Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen vom 27. Februar 1970 abweichen; Buchstabe b gilt nicht für Haftungsbeschränkungen für staatlich genehmigte Lotterieverträge oder Ausspielverträge;
8. (Sonstige Haftungsausschlüsse bei Pflichtverletzung)
 - a) (Ausschluss des Rechts, sich vom Vertrag zu lösen)
eine Bestimmung, die bei einer vom Verwender zu vertretenden, nicht in einem Mangel der Kaufsache oder des Werkes bestehenden Pflichtverletzung das Recht des anderen Vertragsteils, sich vom Vertrag zu lösen, ausschließt oder einschränkt; dies gilt nicht für

die in der Nummer 7 bezeichneten Beförderungsbedingungen und Tarifvorschriften unter den dort genannten Voraussetzungen;

b) (Mängel)

eine Bestimmung, durch die bei Verträgen über Lieferungen neu hergestellter Sachen und über Werkleistungen

aa) (Ausschluss und Verweisung auf Dritte)

die Ansprüche gegen den Verwender wegen eines Mangels insgesamt oder bezüglich einzelner Teile ausgeschlossen, auf die Einräumung von Ansprüchen gegen Dritte beschränkt oder von der vorherigen gerichtlichen Inanspruchnahme Dritter abhängig gemacht werden;

bb) (Beschränkung auf Nacherfüllung)

die Ansprüche gegen den Verwender insgesamt oder bezüglich einzelner Teile auf ein Recht auf Nacherfüllung beschränkt werden, sofern dem anderen Vertragsteil nicht ausdrücklich das Recht vorbehalten wird, bei Fehlschlagen der Nacherfüllung zu mindern oder, wenn nicht eine Bauleistung Gegenstand der Mängelhaftung ist, nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten;

cc) (Aufwendungen bei Nacherfüllung)

die Verpflichtung des Verwenders ausgeschlossen oder beschränkt wird, die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, zu tragen;

dd) (Vorenthalten der Nacherfüllung)

der Verwender die Nacherfüllung von der vorherigen Zahlung des vollständigen Entgelts oder eines unter Berücksichtigung des Mangels unverhältnismäßig hohen Teils des Entgelts abhängig macht;

ee) (Ausschlussfrist für Mängelanzeige)

der Verwender dem anderen Vertragsteil für die Anzeige nicht offensichtlicher Mängel eine Ausschlussfrist setzt, die kürzer ist als die nach dem Doppelbuchstaben ff zulässige Frist;

ff) (Erleichterung der Verjährung)

die Verjährung von Ansprüchen gegen den Verwender wegen eines Mangels in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 2 und des § 634a Abs. 1 Nr. 2 erleichtert oder in den sonstigen Fällen eine weniger als ein Jahr betragende Verjährungsfrist ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn erreicht wird; dies gilt nicht für Verträge, in die Teil B der Verdingungsordnung für Bauleistungen insgesamt einbezogen ist;

9. (Laufzeit bei Dauerschuldverhältnissen)

bei einem Vertragsverhältnis, das die regelmäßige Lieferung von Waren oder die regelmäßige Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen durch den Verwender zum Gegenstand hat,

a) eine den anderen Vertragsteil länger als zwei Jahre bindende Laufzeit des Vertrags,

b) eine den anderen Vertragsteil bindende stillschweigende Verlängerung des Vertragsver-

hältnisses um jeweils mehr als ein Jahr oder

- c) zu Lasten des anderen Vertragsteils eine längere Kündigungsfrist als drei Monate vor Ablauf der zunächst vorgesehenen oder stillschweigend verlängerten Vertragsdauer; dies gilt nicht für Verträge über die Lieferung als zusammengehörig verkaufter Sachen, für Versicherungsverträge sowie für Verträge zwischen den Inhabern urheberrechtlicher Rechte und Ansprüche und Verwertungsgesellschaften im Sinne des Gesetzes über die Wahrnehmung von Urheberrechten und verwandten Schutzrechten;

10. (Wechsel des Vertragspartners)

eine Bestimmung, wonach bei Kauf-, Dienst- oder Werkverträgen ein Dritter anstelle des Verwenders in die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintritt oder eintreten kann, es sei denn, in der Bestimmung wird

- a) der Dritte namentlich bezeichnet oder
- b) dem anderen Vertragsteil das Recht eingeräumt, sich vom Vertrag zu lösen;

11. (Haftung des Abschlussvertreters)

eine Bestimmung, durch die der Verwender einem Vertreter, der den Vertrag für den anderen Vertragsteil abschließt,

- a) ohne hierauf gerichtete ausdrückliche und gesonderte Erklärung eine eigene Haftung oder Einstandspflicht oder
- b) im Falle vollmachtsloser Vertretung eine über § 179 hinausgehende Haftung auferlegt;

12. (Beweislast)

eine Bestimmung, durch die der Verwender die Beweislast zum Nachteil des anderen Vertragsteils ändert, insbesondere indem er

- a) diesem die Beweislast für Umstände auferlegt, die im Verantwortungsbereich des Verwenders liegen, oder
- b) den anderen Vertragsteil bestimmte Tatsachen bestätigen lässt;

Buchstabe b gilt nicht für Empfangsbekanntnisse, die gesondert unterschrieben oder mit einer gesonderten qualifizierten elektronischen Signatur versehen sind;

13. (Form von Anzeigen und Erklärungen)

eine Bestimmung, durch die Anzeigen oder Erklärungen, die dem Verwender oder einem Dritten gegenüber abzugeben sind, an eine strengere Form als die Schriftform oder an besondere Zugangserfordernisse gebunden werden.

§ 310

Anwendungsbereich

(1) § 305 Abs. 2 und 3 und die §§ 308 und 309 finden keine Anwendung auf Allgemeine Geschäfts-

bedingungen, die gegenüber einem Unternehmer, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen verwendet werden. § 307 Abs. 1 und 2 findet in den Fällen des Satzes 1 auch insoweit Anwendung, als dies zur Unwirksamkeit von in den §§ 308 und 309 genannten Vertragsbestimmungen führt; auf die im Handelsverkehr geltenden Gewohnheiten und Gebräuche ist angemessen Rücksicht zu nehmen.

(2) Die §§ 308 und 309 finden keine Anwendung auf Verträge der Elektrizitäts-, Gas-, Fernwärme- und Wasserversorgungsunternehmen über die Versorgung von Sonderabnehmern mit elektrischer Energie, Gas, Fernwärme und Wasser aus dem Versorgungsnetz, soweit die Versorgungsbedingungen nicht zum Nachteil der Abnehmer von Verordnungen über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung von Tarifkunden mit elektrischer Energie, Gas, Fernwärme und Wasser abweichen. Satz 1 gilt entsprechend für Verträge über die Entsorgung von Abwasser.

(3) Bei Verträgen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (Verbraucherverträge) finden die Vorschriften dieses Abschnitts mit folgenden Maßgaben Anwendung:

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten als vom Unternehmer gestellt, es sei denn, dass sie durch den Verbraucher in den Vertrag eingeführt wurden;
2. § 305c Abs. 2 und die §§ 306 und 307 bis 309 dieses Gesetzes sowie Artikel 29a des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche finden auf vorformulierte Vertragsbedingungen auch dann Anwendung, wenn diese nur zur einmaligen Verwendung bestimmt sind und soweit der Verbraucher auf Grund der Vorformulierung auf ihren Inhalt keinen Einfluss nehmen konnte;
3. bei der Beurteilung der unangemessenen Benachteiligung nach § 307 Abs. 1 und 2 sind auch die den Vertragsschluss begleitenden Umstände zu berücksichtigen.

(4) Dieser Abschnitt findet keine Anwendung bei Verträgen auf dem Gebiet des Erb-, Familien- und Gesellschaftsrechts sowie auf Tarifverträge, Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Bei der Anwendung auf Arbeitsverträge sind die im Arbeitsrecht geltenden Besonderheiten angemessen zu berücksichtigen; § 305 Abs. 2 und 3 ist nicht anzuwenden. Tarifverträge, Betriebs- und Dienstvereinbarungen stehen Rechtsvorschriften im Sinne von § 307 Abs. 3 gleich.

Untertitel 2

Besondere Vertriebsformen *)

*) Amtlicher Hinweis:

Dieser Untertitel dient der Umsetzung

1. der Richtlinie 85/577 EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (ABl. EG Nr. L 372 S. 31),
2. der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz (ABl. EG Nr. L 144 S. 19) und
3. der Artikel 10, 11 und 18 der Richtlinie 2000/31 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt ("Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr", ABl. EG Nr. L 178 S. 1).

§ 312

Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften

(1) Bei einem Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, der eine entgeltliche Leistung zum Gegenstand hat und zu dessen Abschluss der Verbraucher

1. durch mündliche Verhandlungen an seinem Arbeitsplatz oder im Bereich einer Privatwohnung,
2. anlässlich einer vom Unternehmer oder von einem Dritten zumindest auch im Interesse des Unternehmers durchgeführten Freizeitveranstaltung oder
3. im Anschluss an ein überraschendes Ansprechen in Verkehrsmitteln oder im Bereich öffentlich zugänglicher Verkehrsflächen

bestimmt worden ist (Haustürgeschäft), steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu. Dem Verbraucher kann anstelle des Widerrufsrechts ein Rückgaberecht nach § 356 eingeräumt werden, wenn zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer im Zusammenhang mit diesem oder einem späteren Geschäft auch eine ständige Verbindung aufrechterhalten werden soll.

(2) Die erforderliche Belehrung über das Widerrufs- oder Rückgaberecht muss auf die Rechtsfolgen des § 357 Abs. 1 und 3 hinweisen.

(3) Das Widerrufs- oder Rückgaberecht besteht unbeschadet anderer Vorschriften nicht bei Versicherungsverträgen oder wenn

1. im Falle von Absatz 1 Nr. 1 die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrags beruht, auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden sind oder
2. die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das Entgelt 40 Euro nicht übersteigt oder
3. die Willenserklärung des Verbrauchers von einem Notar beurkundet worden ist.

§ 312a

Verhältnis zu anderen Vorschriften

Steht dem Verbraucher zugleich nach Maßgabe anderer Vorschriften ein Widerrufs- oder Rückgaberecht nach § 355 oder § 356 dieses Gesetzes, nach § 126 des Investmentgesetzes zu, ist das Widerrufs- oder Rückgaberecht nach § 312 ausgeschlossen.

§ 312b

Fernabsatzverträge

(1) Fernabsatzverträge sind Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen werden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Finanzdienstleistungen im Sinne des Satzes 1 sind Bankdienstleistungen sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlung.

(2) Fernkommunikationsmittel sind Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden können, insbesondere Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails sowie Rundfunk, Tele- und Mediendienste.

(3) Die Vorschriften über Fernabsatzverträge finden keine Anwendung auf Verträge

1. über Fernunterricht (§ 1 des Fernunterrichtsschutzgesetzes),
2. über die Teilzeitnutzung von Wohngebäuden (§ 481),
3. über Versicherungen sowie deren Vermittlung,
4. über die Veräußerung von Grundstücken und grundstücksgleichen Rechten, die Begründung, Veräußerung und Aufhebung von dinglichen Rechten an Grundstücken und grundstücksgleichen Rechten sowie über die Errichtung von Bauwerken,
5. über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von Unternehmern im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden,
6. über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsschluss verpflichtet, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder

innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen,

7. die geschlossen werden
 - a) unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen oder
 - b) mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln auf Grund der Benutzung von öffentlichen Fernsprechern, soweit sie deren Benutzung zum Gegenstand haben.

(4) Bei Vertragsverhältnissen, die eine erstmalige Vereinbarung mit daran anschließenden aufeinander folgenden Vorgängen oder eine daran anschließende Reihe getrennter, in einem zeitlichen Zusammenhang stehender Vorgänge der gleichen Art umfassen, finden die Vorschriften über Fernabsatzverträge nur Anwendung auf die erste Vereinbarung. Wenn derartige Vorgänge ohne eine solche Vereinbarung aufeinander folgen, gelten die Vorschriften über Informationspflichten des Unternehmers nur für den ersten Vorgang. Findet jedoch länger als ein Jahr kein Vorgang der gleichen Art mehr statt, so gilt der nächste Vorgang als der erste Vorgang einer neuen Reihe im Sinne von Satz 2.

(5) Weitergehende Vorschriften zum Schutz des Verbrauchers bleiben unberührt.

§ 312c

Unterrichtung des Verbrauchers bei Fernabsatzverträgen

(1) Der Unternehmer hat dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in einer dem eingesetzten Fernkommunikationsmittel entsprechenden Weise klar und verständlich und unter Angabe des geschäftlichen Zwecks die Informationen zur Verfügung zu stellen, für die dies in der Rechtsverordnung nach Artikel 240 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmt ist. Der Unternehmer hat bei von ihm veranlassten Telefongesprächen seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Kontakts bereits zu Beginn eines jeden Gesprächs ausdrücklich offen zu legen.

(2) Der Unternehmer hat dem Verbraucher ferner die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die in der Rechtsverordnung nach Artikel 240 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Informationen in dem dort bestimmten Umfang und der dort bestimmten Art und Weise in Textform mitzuteilen, und zwar

1. bei Finanzdienstleistungen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung oder, wenn auf Verlangen des Verbrauchers der Vertrag telefonisch oder unter Verwendung eines anderen Fernkommunikationsmittels geschlossen wird, das die Mitteilung in Textform vor Vertragsschluss nicht gestattet, unverzüglich nach Abschluss des Fernabsatzvertrags;
2. bei sonstigen Dienstleistungen und bei der Lieferung von Waren alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher.

Eine Mitteilung nach Satz 1 Nr. 2 ist entbehrlich bei Dienstleistungen, die unmittelbar durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln erbracht werden, sofern diese Leistungen in einem Mal erfolgen und über den Betreiber der Fernkommunikationsmittel abgerechnet werden. Der Verbraucher muss sich in diesem Falle aber über die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers informieren können, bei der er Beanstandungen vorbringen kann.

(3) Bei Finanzdienstleistungen kann der Verbraucher während der Laufzeit des Vertrags jederzeit vom Unternehmer verlangen, dass ihm dieser die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in einer Urkunde zur Verfügung stellt.

(4) Weitergehende Einschränkungen bei der Verwendung von Fernkommunikationsmitteln und weitergehende Informationspflichten auf Grund anderer Vorschriften bleiben unberührt.

§ 312d

Widerrufs- und Rückgaberecht bei Fernabsatzverträgen

(1) Dem Verbraucher steht bei einem Fernabsatzvertrag ein Widerrufsrecht nach § 355 zu. Anstelle des Widerrufsrechts kann dem Verbraucher bei Verträgen über die Lieferung von Waren ein Rückgaberecht nach § 356 eingeräumt werden.

(2) Die Widerrufsfrist beginnt abweichend von § 355 Abs. 2 Satz 1 nicht vor Erfüllung der Informationspflichten gemäß § 312c Abs. 2, bei der Lieferung von Waren nicht vor dem Tage ihres Eingangs beim Empfänger, bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor dem Tage des Eingangs der ersten Teillieferung und bei Dienstleistungen nicht vor dem Tage des Vertragsschlusses.

(3) Das Widerrufsrecht erlischt bei einer Dienstleistung auch in folgenden Fällen:

1. bei einer Finanzdienstleistung, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers vollständig erfüllt ist, bevor der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausgeübt hat,
2. bei einer sonstigen Dienstleistung, wenn der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Verbraucher diese selbst veranlasst hat.

(4) Das Widerrufsrecht besteht, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, nicht bei Fernabsatzverträgen

1. zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf

die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten würde,

2. zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
3. zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten,
4. zur Erbringung von Wett- und Lotterie-Dienstleistungen,
5. die in der Form von Versteigerungen (§ 156) geschlossen werden oder
6. die die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Finanzdienstleistungen zum Gegenstand haben, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, Anteilsscheinen, die von einer Kapitalanlagegesellschaft oder einer ausländischen Investmentgesellschaft ausgegeben werden, und anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten.

(5) Das Widerrufsrecht besteht ferner nicht bei Fernabsatzverträgen, bei denen dem Verbraucher bereits auf Grund der §§ 495, 499 bis 507 ein Widerrufs- oder Rückgaberecht nach § 355 oder § 356 zusteht. Bei solchen Verträgen gilt Absatz 2 entsprechend.

(6) Bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen hat der Verbraucher abweichend von § 357 Abs. 1 Wertersatz für die erbrachte Dienstleistung nach den Vorschriften über den gesetzlichen Rücktritt nur zu leisten, wenn er vor Abgabe seiner Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen worden ist und wenn er ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

§ 312e

Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

(1) Bedient sich ein Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen eines Tele- oder Mediendienstes (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr), hat er dem Kunden

1. angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,
2. die in der Rechtsverordnung nach Artikel 241 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitzuteilen,

§ 312f

Abweichende Vereinbarungen

Von den Vorschriften dieses Untertitels darf, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Verbrauchers oder Kunden abgewichen werden. Die Vorschriften dieses Untertitels finden, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, auch Anwendung, wenn sie durch anderweitige Gestaltungen umgangen werden.

§ 355

Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen

(1) Wird einem Verbraucher durch Gesetz ein Widerrufsrecht nach dieser Vorschrift eingeräumt, so ist er an seine auf den Abschluss des Vertrags gerichtete Willenserklärung nicht mehr gebunden, wenn er sie fristgerecht widerrufen hat. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform oder durch Rücksendung der Sache innerhalb von zwei Wochen gegenüber dem Unternehmer zu erklären; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

(2) Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem dem Verbraucher eine deutlich gestaltete Belehrung über sein Widerrufsrecht, die ihm entsprechend den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittels seine Rechte deutlich macht, in Textform mitgeteilt worden ist, die auch Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und einen Hinweis auf den Fristbeginn und die Regelung des Absatzes 1 Satz 2 enthält. Wird die Belehrung nach Vertragsschluss mitgeteilt, beträgt die Frist abweichend von Absatz 1 Satz 2 einen Monat. Ist der Vertrag schriftlich abzuschließen, so beginnt die Frist nicht zu laufen, bevor dem Verbraucher auch eine Vertragsurkunde, der schriftliche Antrag des Verbrauchers oder eine Abschrift der Vertragsurkunde oder des Antrags zur Verfügung gestellt werden. Ist der Fristbeginn streitig, so trifft die Beweislast den Unternehmer.

(3) Das Widerrufsrecht erlischt spätestens sechs Monate nach Vertragsschluss. Bei der Lieferung von Waren beginnt die Frist nicht vor dem Tag ihres Eingangs beim Empfänger. Abweichend von Satz 1 erlischt das Widerrufsrecht nicht, wenn der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt worden ist, bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen ferner nicht, wenn der Unternehmer seine Mitteilungspflichten gemäß § 312c Abs. 2 Nr. 1 nicht ordnungsgemäß erfüllt hat.

§ 356

Rückgaberecht bei Verbraucherverträgen

(1) Das Widerrufsrecht nach § 355 kann, soweit dies ausdrücklich durch Gesetz zugelassen ist, beim Vertragsschluss auf Grund eines Verkaufsprospekts im Vertrag durch ein uneingeschränktes Rückgaberecht ersetzt werden. Voraussetzung ist, dass

1. im Verkaufsprospekt eine deutlich gestaltete Belehrung über das Rückgaberecht enthalten ist,
2. der Verbraucher den Verkaufsprospekt in Abwesenheit des Unternehmers eingehend zur Kenntnis nehmen konnte und
3. dem Verbraucher das Rückgaberecht in Textform eingeräumt wird.

(2) Das Rückgaberecht kann innerhalb der Widerrufsfrist, die jedoch nicht vor Erhalt der Sache beginnt, und nur durch Rücksendung der Sache oder, wenn die Sache nicht als Paket versandt werden kann, durch Rücknahmeverlangen ausgeübt werden. § 355 Abs. 1 Satz 2 findet entsprechende Anwendung.

§ 357

Rechtsfolgen des Widerrufs und der Rückgabe

(1) Auf das Widerrufs- und das Rückgaberecht finden, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, die Vorschriften über den gesetzlichen Rücktritt entsprechende Anwendung. § 286 Abs. 3 gilt für die Verpflichtung zur Erstattung von Zahlungen nach dieser Vorschrift entsprechend; die dort bestimmte Frist beginnt mit der Widerrufs- oder Rückgabeerklärung des Verbrauchers. Dabei beginnt die Frist im Hinblick auf eine Erstattungsverpflichtung des Verbrauchers mit Abgabe dieser Erklärung, im Hinblick auf eine Erstattungsverpflichtung des Unternehmers mit deren Zugang.

(2) Der Verbraucher ist bei Ausübung des Widerrufsrechts zur Rücksendung verpflichtet, wenn die Sache durch Paket versandt werden kann. Kosten und Gefahr der Rücksendung trägt bei Widerruf und Rückgabe der Unternehmer. Wenn ein Widerrufsrecht nach § 312d Abs. 1 Satz 1 besteht, dürfen dem Verbraucher die regelmäßigen Kosten der Rücksendung vertraglich auferlegt werden, wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn bei einem höheren Preis der Sache der Verbraucher die Gegenleistung oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat, es sei denn, dass die gelieferte Ware nicht der bestellten entspricht.

(3) Der Verbraucher hat abweichend von § 346 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung zu leisten, wenn er spätestens bei Vertragsschluss in Textform auf diese Rechtsfolge und eine Möglichkeit hingewiesen worden ist, sie zu vermeiden. Dies gilt nicht, wenn die Verschlechterung ausschließlich auf die Prüfung der Sache zurückzuführen ist. § 346 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 findet keine Anwendung,

wenn der Verbraucher über sein Widerrufsrecht ordnungsgemäß belehrt worden ist oder hiervon anderweitig Kenntnis erlangt hat.

(4) Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.



