

Fernabsatz – Rechte und Pflichten im Distanzhandel

Seit dem 01. Juli 2000 müssen sich Unternehmer, die ihre Geschäfte unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abwickeln, auf eine geänderte Rechtslage einstellen. Das bisherige Fernabsatzgesetz, das ab dem 01.01.2002 in das Bürgerliche Gesetzbuch (§§ 312 b ff. BGB) integriert worden ist, sieht mehr Verbraucherschutz vor allem durch umfassende Informationspflichten der Unternehmen sowie ein Widerrufs- und Rückgaberecht des Verbrauchers vor.

Herausgeber:

Industrie- und Handelskammer zu Kiel
Lorentzendam 24, 24103 Kiel
Tel.: (04 31) 51 94-0
Fax: (04 31) 51 94-234
E-Mail: ihk@kiel.ihk
<http://www.ihk-kiel.de>

Ansprechpartner:

Rüdiger Mertens
Tel.: (04 31) 51 94-238
Fax: (04 31) 51 94-537
E-Mail: mertens@kiel.ihk.de

Klaus Messidat
Tel.: (04 31) 51 94-207
Fax: (04 31) 51 94-565
E-Mail: messidat@kiel.ihk.de

Rainer Bock
Tel.: (04 31) 51 94-217
Fax: (04 31) 51 94-518
E-Mail: bock@kiel.ihk.de

Stand: Januar 2002

Inhaltsverzeichnis

Welche Geschäfte erfasst der Distanzhandel?.....	3
Informationspflichten des Unternehmers	3
Widerrufs- /Rückgaberecht des Verbrauchers	4
Anhang:.....	7
§§ 312 b ff. BGB (Fernabsatzverträge)	7
Informationspflichten VO (Auszug).....	10

Welche Geschäfte erfasst der Distanzhandel?

Die gesetzlichen Regelungen über den Fernabsatz gelten für Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem privaten Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln beim Vertrieb abgeschlossen werden. Betroffen sind also nicht nur die klassischen Fernabsatzgeschäfte z. B. per Versandhandel und Telefonmarketing sondern auch alle Arten des elektronischen Geschäftsverkehrs wie Internet, Videotext, Teleshopping und andere Online-Medien.

Ausgenommen vom Anwendungsbereich sind Fernunterrichtsvereinbarungen, Teilzeitwohnrechtsverträge, Finanzdienstleistungen, Immobilienverträge, die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken und Gegenständen des täglichen Bedarfs am Wohnsitz des Verbrauchers, der Tourismusbereich sowie Automaten- und Fernsprecherbenutzungsverträge.

Informationspflichten des Unternehmers

Der Unternehmer muss den Verbraucher vor Abschluss des Vertrages über folgende Punkte klar und verständlich informieren:

- Seine Identität (Name bzw. Firma) und Anschrift
- Wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung (z. B. Beschaffungsangaben, technische Details)
- Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages
- Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat
- Vorbehalt, eine in Qualität gleichwertige Leistung zu erbringen, und Vorbehalt, die versprochene Leistung im Falle ihrer Nichtverfügbarkeit nicht zu erbringen
- Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile
- Gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten
- Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung (z. B. Häufigkeit und Fälligkeit der Zahlung)
- Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts
- Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen
- Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.

Der Unternehmer muss zusätzlich dafür sorgen, dass diese Daten dem Verbraucher spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, bei Waren spätestens bei ihrer Lieferung, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stehen, so weit dies nicht schon vor oder bei Abschluss des Vertrages geschehen ist. Insbesondere Internet-Anbieter müssen sich daher auf eine zweifache Belehrungspflicht einrichten, da die Informationen auf der Website (kein „dauerhafter Datenträger“) nicht ausreichen.

Welche Informationsmittel das Merkmal des dauerhaften Datenträgers erfüllen, ist im Gesetz nicht festgelegt. Erforderlich ist jedenfalls nicht die Schriftform im Sinne des § 126 BGB. Die Zusendung der Informationen auf Diskette, CD-ROM, als E-Mail oder Telefax dürfte daher ebenfalls genügen. Die praktische Schwierigkeit liegt bei nicht gedruckten Datenträgern aber darin, dass der Kunde in der Lage sein muss, die Belehrungen auch zu lesen. Bei einer Belehrung z. B. via E-Mail muss sichergestellt sein, dass er die E-Mail auch erhält bzw. regelmäßig abrufen kann. Die Beweislast für die Erfüllung der Informationspflichten und auch den Zeitpunkt ihres Zugangs trifft im Zweifel den Unternehmer. Wer sichergehen will, sollte den Verbraucher daher zusätzlich eine Erklärung über die erhaltene Belehrung abgeben lassen.

Ein Teil der erforderlichen Informationen muss dem Kunden zusätzlich in einer besonders hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form zur Kenntnis gebracht werden. Gemeint sind die Informationen über

- die Bedingungen, Einzelheiten und Rechtsfolgen des Widerrufs- und Rückgaberechts
- die Anschrift der Niederlassung des Unternehmens
- den Kundendienst und die geltenden Gewährleistungs- und Garantiebedingungen
- die Kündigungsbedingungen bei Dauerschuldverhältnissen

Hervorgehoben bedeutet, kein Hervorhebungsmittel zu benutzen, das ansonsten in der Umgebung des Belehrungstextes verwendet wird. Fettdruck oder farbliche Unterlegungen reichen daher nur dann aus, wenn man sie sonst nicht verwendet.

Grundsätzlich können die Informationen auch in Allgemeine Geschäftsbedingungen aufgenommen werden. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass sie sich in ihrer Aufmachung deutlich vom übrigen Text hervorheben und der Verbraucher sie so ohne Mühe finden und zur Kenntnis nehmen kann.

Widerrufs-/Rückgaberecht des Verbrauchers

Der Verbraucher hat die Möglichkeit, den Vertragsabschluss im Fernabsatz innerhalb einer Frist von zwei Wochen ohne Begründung zu widerrufen. Der Widerruf bedarf keiner bestimmten Form, die bloße Rücksendung der Ware reicht daher aus. Für die Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

Widerruft der Verbraucher, ist der gesamte Vertrag gemäß § 357 Abs. 2 BGB rückabzuwickeln. Der Besteller ist somit zur Rücksendung der Ware auf Kosten und Gefahr des Unternehmers verpflichtet und erhält ein bereits geleistetes Entgelt zurück. Ausnahmsweise trägt der Verbraucher bei einem Bestellwert von 40,- Euro die Rücksendekosten selbst. Hierzu ist er allerdings nur verpflichtet, wenn dies vertraglich ausdrücklich vereinbart worden ist. Bei einem höheren Warenwert muss der Unternehmer die Rücklieferungskosten stets selbst tragen.

Hinweis:

Die Kosten für den Hin-Versand kann der Unternehmer dem Kunden ohne Rücksicht auf den Warenwert dagegen aufbürden. Er muss ihn aber vor Vertragsschluss ausdrücklich darüber informieren (siehe Seite 3).

Es darf spekuliert werden, wie der Bestellhandel mit dieser „verbraucherunfreundlichen“ Kostenregelung umgehen wird. Vermutlich wird diese Option unter dem Druck des Wettbewerbs eher zurückhaltend angenommen werden. Lediglich in Branchen, die nach Art und Preis ihres Warensortiments besonderes anfällig gegen missbräuchliche Bestellpraktiken sind, dürfte sich eine Kostenabwälzung als Druckmittel auf Dauer durchsetzen.

Abgesehen von den Rücksendekosten hat der Verbraucher dem Unternehmer auch Schadenersatz zu leisten, wenn eine Verschlechterung, der Untergang oder die Unmöglichkeit der Herausgabe der empfangenen Ware eingetreten ist und er diese Umstände vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführt hat. Fehlt die Belehrung über das Widerrufsrecht, muss der Verbraucher sogar nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit eintreten.

Nach § 357 Abs. 3 BGB hat der Besteller für die Gebrauchsüberlassung oder die Benutzung der Sache außerdem ein Nutzungsentgelt zu zahlen. Dies gilt jedoch nicht, wenn die Ingebrauchnahme bestimmungsgemäß, also innerhalb der zur Ausübung des Widerrufsrecht hinzunehmenden Toleranzgrenze erfolgt. Wo diese genau liegt, wird von Fall zu Fall unterschiedlich zu bemessen sein.

Beispiel:

Die bloße Anprobe eines bestellten Kleides stellt einen bestimmungsgemäßen Gebrauch dar, der daher keine Vergütungspflicht auslöst. Anders aber, wenn das Kleid auf eine Party angezogen und anschließend im Rahmen des Widerrufs zurückgegeben wird.

Die Beweislast für eine tatsächlich eingetretene vergütungspflichtige Nutzung trifft aber in jedem Fall den Unternehmer. In der Praxis wird dieser Beweis regelmäßig nicht zu führen sein.

Kommt der Unternehmer seinen Informationspflichten nicht oder nicht vollständig nach, erlischt das Widerrufsrecht erst vier Monate nach Eingang der Ware beim Kunden und bei Dienstleistungen spätestens vier Monate nach Vertragsschluss.

Hinweis:

Kein Widerrufsrecht besteht bei Fernabsatzverträgen

- zur Lieferung speziell nach Kundenwünschen angefertigter, auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeigneter, schnell verderblicher Ware oder Ware, deren Verfallsdatum überschritten würde
- zur Lieferung bereits vom Verbraucher entsiegelter Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten
- zur Erbringung von Wett- und Lotterie-Dienstleistungen
- die in der Form von Versteigerungen geschlossen werden.

Diese Aufzählung ist nach der Gesetzeslage abschließend und auf andere Waren- und Dienstleistungsgruppen auch nicht analog anwendbar. So muss sich etwa der Buchhandel auf ein generelles Widerrufsrecht des Kunden einstellen, weil Bücher eben keine den Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten vergleichbare Publikationen sind und, sofern sie Original verpackt, also versiegelt versandt werden, auch nicht zu den vom Widerrufsrecht ausgenommenen Multi-Mediaprodukten gehören.

Das Widerrufsrecht kann bei der Lieferung von Waren durch ein Rückgaberecht ersetzt werden. Diese Alternative gilt aber nur für Verträge, die auf Grund eines Verkaufsprospekts (also keine Internetseiten, wohl aber Kataloge und Mailings) geschlossen worden sind. Hier muss im Prospekt eine deutlich gestaltete Belehrung über das Rückgaberecht enthalten sein, der Verbraucher den Verkaufsprospekt in Abwesenheit des Unternehmers eingehend zur Kenntnis nehmen können und dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger das Rückgaberecht eingeräumt werden. Das Rückgaberecht kann wie beim Widerruf durch Rücksendung der Ware, zusätzlich bei Sachen, die nicht als Paket versandt werden können, auch durch ein Rücknahmeverlangen innerhalb der Zwei-Wochen-Frist ausgeübt werden. Das Rücknahmeverlangen muss schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger ausgesprochen werden, bedarf jedoch keiner besonderen Begründung.

Hinweis:

Die bei der Ausübung des Widerrufsrechts grundsätzlich bestehende Verpflichtung des Verbrauchers zur Übernahme der Rücksendekosten bei Käufen bis zu 40,- Euro gilt bei der Ausübung des Rückgaberechts nicht.

Anhang: §§ 312 b ff. BGB

§ 312 b

Fernabsatzverträge

(1) Fernabsatzverträge sind Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, 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.

(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 Fernunterrichtsschutzgesetz),
2. über die Teilzeitnutzung von Wohngebäuden (§ 481),
3. über Finanzgeschäfte, insbesondere Bankgeschäfte, Finanz- und Wertpapierdienstleistungen und Versicherungen sowie deren Vermittlung, ausgenommen Darlehensvermittlungsverträge,
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 Unternehmen 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 Betreiben von Telekommunikationsmitteln auf Grund der Benutzung von öffentlichen Fernsprechern, soweit sie deren Benutzung zum Gegenstand haben.

§ 312 c

Unterrichtung des Verbrauchers bei Fernabsatzverträgen

(1) Der Unternehmer hat den Verbraucher rechtzeitig vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags in einer dem eingesetzten Fernkommunikationsmittel entsprechenden Weise klar und verständlich zu informieren über

1. die Einzelheiten des Vertrags, für die dies in der Rechtsverordnung nach Artikel 240 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmt ist, und
2. den geschäftlichen Zweck des Vertrags.

Bei Telefongesprächen muss der Unternehmer seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Vertrags bereits zu Beginn des Gesprächs ausdrücklich offenlegen.

(2) Der Unternehmer hat dem Verbraucher die in der Rechtsverordnung nach Artikel 240 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches bestimmten Informationen in dem dort bestimmten Umfang und der dort bestimmten Art und Weise alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags, bei Waren spätestens bei Lieferung an den Verbraucher, in Textform mitzuteilen.

(3) Absatz 2 gilt nicht für 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 Fall aber über die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers informieren können, bei der er Beanstandungen vorbringen kann.

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

§ 312 d

Widerrufs- und Rückgaberecht

(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 § 312 c Abs. 2, bei der Lieferung von Waren nicht vor dem Tag ihres Eingangs beim Empfänger, bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor dem Tag des Eingangs der ersten Teillieferung und bei Dienstleistungen nicht vor dem Tag des Vertragsschlusses; § 355 Abs. 2 Satz 2 findet keine Anwendung.

(3) Das Widerrufsrecht erlischt bei einer Dienstleistung auch, 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 oder
5. die in der Form von Versteigerungen (§ 156) geschlossen werden.

§ 312 e

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,
3. den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und
4. die Möglichkeit zu verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

Bestellung und Empfangsbestätigung im Sinne von Satz 1 Nr. 3 gelten als zugegangen, wenn die Parteien, für die sie bestimmt sind, sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen können.

(2) Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 bis 3 findet keine Anwendung, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird. Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 bis 3 und Satz 2 finden keine Anwendung, wenn zwischen Vertragsparteien, die nicht Verbraucher sind, etwas anderes vereinbart wird.

(3) Weitergehende Informationspflichten auf Grund anderer Vorschriften bleiben unberührt. Steht dem Kunden ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu, beginnt die Widerrufsfrist abweichend von § 355 Abs. 2 Satz 1 nicht vor Erfüllung der in Absatz 1 Satz 1 geregelten Pflichten.

§ 312 f

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 finde, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, auch Anwendung, wenn sie durch anderweitige Gestaltungen umgangen werden.

Verordnung über Informationspflichten nach Bürgerlichem Recht (Auszug)

Abschnitt 1 Informationspflichten bei Verbraucherverträgen

§ 1

Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

(1) Der Unternehmer muss den Verbraucher gemäß § 312 c Abs. 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags mindestens informieren über:

1. seine Identität
2. seine Anschrift,
3. wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung, sowie darüber, wie der Vertrag zustande kommt,
4. die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
5. einen Vorbehalt, eine in Qualität und Preis gleichwertige Leistung (Ware oder Dienstleistung) zu erbringen, und einen Vorbehalt, die versprochene Leistung im Fall ihrer Nichtverfügbarkeit nicht zu erbringen,
6. den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile,
7. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten,
8. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung,
9. das Bestehen eines Widerruf- oder Rückgaberechts,
10. Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen, und
11. die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.

(2) Der Unternehmer hat dem Verbraucher gemäß § 312 c Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs die in Absatz 1 Nr. 1 bis 9 bestimmten Informationen in Textform mitzuteilen.

(3) Der Unternehmer hat dem Verbraucher gemäß 312 c Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ferner folgende weitere Informationen in Textform und in einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form mitzuteilen:

1. Informationen über die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung und Rechtsfolgen des Widerrufs- oder Rückgaberechts sowie über den Ausschluss des Widerrufs- oder Rückgaberechts,
2. die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers, bei der der Verbraucher Beanstandungen vorbringen kann, sowie eine ladungsfähige Anschrift des Unternehmers und bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten,
3. Informationen über Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen, und
4. die Kündigungsbedingungen bei Verträgen, die ein Dauerschuldverhältnis betreffen und für eine längere Zeit als ein Jahr oder für unbestimmte Zeit geschlossen werden.

Abschnitt 2
Informationspflichten bei
Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr

§ 3
Kundeninformationspflichten des Unternehmers bei
Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr

Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Kunden gemäß § 312 e Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs informieren

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