



HARTMANN RECHTSANWÄLTE

Verbraucherrecht und Privatgeschäfte im Sanitätshandel

Kurzgutachten

der

Hartmann Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft

10. April 2015

Problemstellung

Der Verkauf von Hilfsmitteln in den Sanitätshäusern führt im Hinblick auf die zurzeit rege öffentliche Diskussion der Verbraucherrechte und insbesondere der sehr freizügigen Vorgehensweise des Versandhandels sowie des sonstigen Handels immer wieder zu Problemen mit Kunden. Die besondere Problematik ergibt sich bei den in den Sanitätshäusern abgegebenen Artikeln im Regelfall daraus, dass in besonderem Maße hygienische Vorschriften und Bedingungen einzuhalten sind, die bei einem Umtausch bzw. einer Rückgabe der Produkte dazu führen, dass diese nicht mehr abgegeben werden können bzw. sollten.

Dessen ungeachtet sind die Verbraucherrechte auch hinsichtlich dieser Produkte zu berücksichtigen. Es stellt sich daher die Frage, unter welchen Voraussetzungen ein Umtauschrecht oder ein Widerruf des Vertrages nach Übergabe des Produktes akzeptiert werden muss.

Weiter ist zu prüfen, ob sich aus dem Verbraucherrecht und den Pflichten gegenüber den Krankenkassen weitergehende Dokumentationspflichten ergeben.

Kurze Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Rechte der Verbraucher, mangelfreie Waren, die im Sanitätshandel bezogen wurden, zurückzugeben, beschränken sich auf die Vertragsbeziehungen, die entweder außerhalb der Geschäftsräume oder im Fernabsatz, also per Brief, Telefon, Email etc. begründet wurden.

Ein Umtauschrecht besteht nicht, sofern es nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Das Recht auf Widerruf der Vertragserklärung kann ggf. bei Produkten, die aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, erlöschen. Voraussetzung dafür ist, dass sie versiegelt abgegeben werden und der Verbraucher die Versiegelung geöffnet hat.

Eine Möglichkeit, den Widerruf zu verhindern, besteht nur sehr eingeschränkt. Zunächst ist darauf zu achten, dass durch rechtzeitige und richtige Belehrung über das Widerrufsrecht die Frist sicher auf die gesetzlich vorgesehenen 14 Tage begrenzt wird. Weiter können die Kosten der Rücksendung der Ware auf den Verbraucher abgewälzt werden.

Eine Patientenakte i.S.d. § 630f BGB muss nicht erstellt werden, jedoch sind die Vorgaben der Krankenkassen hinsichtlich der abrechnungsrelevanten

Unterlagen sowie ggf. Messblätter zu dokumentieren und auch zu archivieren. Auch aus haftungsrechtlichen Gründen ist dazu zu raten.

Rechtliche Würdigung

I. Recht auf Umtausch

Ein Recht auf Umtausch von mangelfreier Ware sieht das Bürgerliche Recht nicht vor. Hat ein Käufer sich die Ware in einem Ladengeschäft ausgesucht und bestand die Möglichkeit, die Eigenschaften der Ware direkt hinsichtlich Größe und Aussehen zu prüfen, gilt der Grundsatz: pacta sunt servanda – geschlossene Verträge sind zu erfüllen. Wurde versehentlich eine andere Größe, ein anderes Produkt (z.B. eines anderen Herstellers) oder eine andere Farbvariante als vereinbart übergeben oder zeigen sich z. B. bei Kompressionsstrümpfen Fehlstellen im Gestrick, Farbflecken oder Farbunterscheide zwischen den beiden Strümpfen eines Paares, liegt kein Umtausch, sondern ein Gewährleistungsfall wegen mangelhafter Lieferung i.S.d. §§ 434 f. BGB vor. Ist die Ware dagegen passgerecht und ohne Mangel abgegeben worden, ist ein Umtausch eine reine Kulanzleistung des Verkäufers. Daran hat sich auch durch die seit dem 13.06.2014 geltende Umsetzung der Verbraucherschutzrichtlinie nichts geändert.

Umtausch bedeutet, dass der Kunde für das zurückgegebene Produkt ein anderes Produkt der gleichen Art und Güte (ggf. eine andere Farbe oder Größe) erhält. Verlangt der Kunde die Auszahlung von Geld oder eine Gutschrift, liegt rechtlich ein Rücktritt vom Vertrag i. S. d. § 346 BGB oder ein Widerruf i. S. d. § 355 BGB vor. Wurde kein Mangel der Ware oder eine sonstige Vertragsverletzung durch den Verbräucher moniert, besteht ein Rücktrittsrecht nur dann, wenn dieses vertraglich vereinbart wurde.

Ein Rechtsanspruch des Kunden/Käufers auf Umtausch einer mangelfreien Ware besteht bei einem solchen Geschäft nicht.

Es bleibt dem Unternehmer jedoch unbenommen, dem Kunden auf freiwilliger Basis ein Recht auf Umtausch oder auf Rücktritt vom Vertrag mit der Folge der Rückzahlung oder auch ein Widerrufsrecht einzuräumen.

II. Widerrufsrecht nach § 355 ff. BGB

Ein Widerrufsrecht, das den Kunden berechtigt, sich von seiner Angebots- oder Annahmeerklärung eines Vertrages nach § 145 BGB loszusagen besteht nur in den gesetzlich vorgesehenen Fällen.

§ 355 Abs. 1 BGB lautet:

1) Wird einem Verbraucher durch Gesetz ein Widerrufsrecht nach dieser Vorschrift eingeräumt, so sind der Verbraucher und der Unternehmer an ihre auf den Abschluss des Vertrags gerichteten Willenserklärungen nicht mehr gebunden, wenn der Verbraucher seine Willenserklärung fristgerecht widerrufen hat. Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Ein Widerrufsrecht besteht lediglich für Verbraucher, also Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, § 13 BGB.

Weder für Kauf- noch für Werkverträge ist aber allein wegen des Umstandes, dass ein Verbraucher an dem Geschäft beteiligt ist, ein Widerrufsrecht gesetzlich vorgesehen. Dieses besteht hinsichtlich der hier in Frage stehenden Rechtsgeschäfte, nämlich der Lieferung von Waren, die nicht aus Materialien des Bestellers / Kunden hergestellt wurden, lediglich bei bestimmten Vertriebsformen, z. B. für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge gem. § 312b BGB, sog. Haustürgeschäfte, für Fernabsatzverträge gem. § 312c BGB oder für im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossene Verträge gem. § 312i BGB.

Fraglich könnte allerdings sein, ob nicht die Versorgung von Patienten mit Hilfsmitteln als Behandlungsvertrag nach § 630a BGB zu qualifizieren wäre und daher ein Widerrufsrecht schon nach den gesetzlichen Bestimmungen für Verträge, die die Versorgung mit Hilfsmitteln, Medizinprodukten oder Pflegemitteln betreffen, nicht besteht.

1) Ausschluss des Widerrufsrechts gem. § 312 Abs. 2 Nr. 7 BGB - Behandlungsvertrag –

Der Behandlungsvertrag kommt zustande zwischen dem, der die medizinische Behandlung eines Patienten zusagt (Behandelnder) und dem anderen Teil (Patient), der zur Gewährung der vereinbarten Vergütung verpflichtet ist, soweit nicht ein Dritter zur Zahlung verpflichtet ist, so § 630a BGB.

Behandelnder ist demnach, wer eine medizinische Behandlung zusagt. Die Gesundheitshandwerker und auch die Sanitätshäuser sagen dem Patienten jedoch keine medizinische Behandlung zu und gehören daher nicht zu den „Behandelnden“ i.S. des § 630a BGB. Sie sind vielmehr dem Handel oder dem Handwerk zuzurechnen.

Dieses lässt sich aus der Gesetzesbegründung, BT.-Drucks. 17/10488, entnehmen. Dort ist im Einzelnen ausgeführt:

BT.-Drucks. 17/10488 S. 17:

In Absatz 1 sollen die den Behandlungsvertrag charakterisierenden Hauptleistungspflichten der Parteien eines Behandlungsvertrages festgelegt werden. Unter Behandlung in diesem Sinne ist grundsätzlich die Heilbehandlung zu verstehen. Sie umfasst neben der Diagnose die Therapie und damit sämtliche Maßnahmen und Eingriffe am Körper eines Menschen, um Krankheiten, Leiden, Körperschäden, körperliche Beschwerden oder seelische Störungen nicht krankhafter Natur zu verhüten, zu erkennen, zu heilen oder zu lindern (Laufs/Kern, Handbuch des Arztrechts, 4. Auflage 2010, § 29 Rn. 4 ff.). Der Behandlungsvertrag zeichnet sich dadurch aus, dass sich die eine Vertragspartei zu der medizinischen Behandlung eines Patienten, also einer natürlichen Person, durch einen Behandelnden verpflichtet. ...

Die neuen vertraglichen Regelungen sollen nur für Verträge gelten, die eine medizinische Behandlung zum Gegenstand haben. Sie sind insbesondere auf die spezialgesetzlich geregelten Verträge über die Erbringung reiner Pflege- oder Betreuungsleistungen nicht anzuwenden und gelten insbesondere auch nicht für Verträge im Geltungsbereich des Gesetzes über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen (WBVG).

BT.-Drucks. 17/10488 S. 18

Parteien des Behandlungsvertrages sind nach Absatz 1 derjenigen, welche die medizinische Behandlung eines Patienten zusagen (Behandelnder), ... Erfasst werden Behandlungen im Bereich der Humanmedizin durch Angehörige der Heilberufe und damit primär Behandlungen durch (Zahn-)Ärzte, Psychologische Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten. Darüber hinaus sollen unter Absatz 1 aber auch Behandlungen durch Angehörige anderer Heilberufe, deren Ausbildung nach Artikel 74 Absatz 1 Nummer 19 des Grundgesetzes durch Bundesgesetz (Hebammen, Masseur und medizinische Bademeister, Ergotherapeuten, Logopäden, Physiotherapeuten u. a.) geregelt ist, oder Heilpraktiker fallen.

Die typischerweise durch den Sanitätsfachhandel angebotenen Produkte werden durch Fachpersonal abgegeben, z.B. durch Orthopädietechniker, Einzelhandelskaufleute (Sanitätsfachhandel), Orthopädiemechaniker, Orthopädieschuhmacher oder Bandagisten. Die Ausbildung und die Tätigkeit der Orthopädietechniker jedoch unterfällt dem Bereich des Handwerks, Art 74 Abs. 1 Nr. 11 GG. Das Orthopädietechnikerhandwerk gehört zu den zulassungspflichtigen Handwerken nach Anlage A (Nr. 35) zu § 1 Abs. 2 HwO, deren Ausbildung durch eine Rechtsverordnung geregelt ist. Die Ausbildungsverordnung für Orthopädiemechaniker und Bandagisten gehört zu den zulassungspflichtigen Handwerken nach Anlage A (Nr. 65) zu § 1 Abs. 2 HwO. Die Ausbildung ist ebenfalls nicht durch ein Bundesgesetz geregelt. Die Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann / -kauffrau ist durch eine Verordnung zum Berufsbildungsgesetz, nicht direkt durch ein Gesetz geregelt.

Die Angehörigen dieser Berufe auch sind nicht dazu berechtigt, Heilbehandlungen durchzuführen und behandeln die Patienten auch nicht nach eigener Diagnose und Therapie sondern unterstützen die Therapie eines behandelnden Arztes oder Therapeuten. Sie sind damit keine „Behandelnden“ i. S. d. § 630a BGB.

Das gilt auch für Apotheker, die ausweislich der Gesetzgebungsmaterialien vom Anwendungsbereich des § 630a BGB ausgenommen sind:

Verträge mit Apothekern sind vom Anwendungsbereich der § 630a ff. ausgeschlossen, da Apotheker nicht zur Behandlung von Patienten befugt sind, (BT.-Drucks. 17/10488 S. 18).

Dieses trifft insbesondere auch auf die Unternehmen zu, die Leistungserbringer von Hilfsmitteln im System der gesetzlichen Krankenkassen nach §§ 126 ff SGB V sind. Sie sind ebenfalls nicht zur „Behandlung“ von Patienten befugt sondern lediglich zur Versorgung mit Hilfsmitteln.

Auch ist der Behandlungsvertrag als besonderer Dienstleistungsvertrag konzipiert. Die Abgabe von Hilfsmitteln und der Verkauf von Medizinprodukten oder sonstigen, der Gesundheit förderlicher Produkte in den Sanitätshäusern ist rechtlich jedoch nicht als persönliche Dienstleistung des Sanitätshauses sondern als Kauf- oder als Werkvertrag zu qualifizieren.

Die in den Sanitätshäusern und Orthopädie- und Reha-technik abgeschlossenen Rechtsgeschäfte sind daher keine Behandlungsverträge nach § 630a BGB..

Ein Widerrufsrecht ist also nicht bereits nach § 312 Abs. 2 Nr. 7 BGB – Behandlungsvertrag - ausgeschlossen.

Ein Widerrufsrecht kann jedoch nur dann bestehen, wenn es sich bei dem Vertragsverhältnis um einen Verbrauchervertrag gem. § 310 Abs. 3 BGB handelt. Verbraucherverträge i.S.d. § 312 Abs. 1 BGB sind nach der Definition des § 310 Abs. 3 BGB Verträge zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer.

Exkurs: Verbrauchervertrag bei Versorgungen im System der Gesetzlichen Krankenversicherungen?

Fraglich ist, ob ein Widerrufsrecht des Patienten (Verbrauchers) auch dann bestehen kann, wenn das Geschäft im System der gesetzlichen Kranken- oder Pflegeversicherung anzusiedeln ist. Es handelt sich dabei um Geschäfte, mit denen ein Sachleistungsanspruch der Versicherten gegenüber den Sozialversicherungen nach den Sozialgesetzbüchern erfüllt wird. Diese Rechtsverhältnisse sind aber dem öffentlichen Recht zuzurechnen.

Verbraucherverträge i.S.d. § 312 Abs. 1 BGB sind nach der Definition des § 310 Abs. 3 BGB Verträge zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer. Als Verbraucher wäre hier der Versicherte, als Unternehmer der Leistungserbringer anzusehen.

Da allerdings die Essentialia des Vertrages, nämlich die konkreten Leistungspflichten, die Vergütung und die zu erfüllenden weiteren Vertragspflichten sich aus den Verträgen der Leistungserbringer mit den Sozialversicherungsträgern ergeben, ist ausschließlich ein entgeltliches Vertragsverhältnis zwischen Leistungserbringer und Sozialversicherungsträger anzunehmen. Der Versicherte als Verbraucher hat lediglich die Möglichkeit, den konkreten Leistungserbringer zu wählen sowie die Wahl zwischen im Wesentlichen entsprechend § 12 SGB V gleich erforderlichen und gleich wirtschaftlichen Hilfsmitteln zu treffen.

Der Versicherte ist jedoch im Regelfall (nach Vollendung des 18. Lebensjahres) nach § 33 Abs. 8 SGB V bei einer Hilfsmittelversorgung dazu verpflichtet, eine Zuzahlung zu leisten. Der Vergütungsanspruch des Leistungserbringers gegenüber der Krankenversicherung verringert sich um den Betrag der Zuzahlung; der Versicherte ist also verpflichtet, zu einem (geringen) Teil die Vergütung für das Hilfsmittel selbst zu tragen. Nach § 43b Abs. 1 Satz 1 SGB V hat der Leistungserbringer die Zahlung einzuziehen.

Vor diesem Hintergrund könnte man argumentieren, dass zumindest für diesen Teil des Vertragsverhältnisses ein entgeltlicher Verbrauchervertrag i. S. d. § 312 Abs. 1 BGB vorliegen kann.

Der Sachleistungsanspruch der Versicherten nach § 2 SGB V ist jedoch ein sozialrechtlich geregelter Anspruch, der sich an die Krankenkasse richtet. Auch wenn durch die Zuzahlungsregelungen des § 33 Abs. 8 SGB V die Versicherten zu einer Zahlung an den Leistungserbringer verpflichtet werden, bleibt der Vertrag als ganzer doch dem Sozialversicherungsrecht zugehörig. Dafür spricht auch, dass es sich bei der Anspruchsgrundlage für die Zuzahlung um einen sozialrechtlichen Anspruch handelt.

Das lässt darauf schließen, dass das vollständig öffentlich-rechtlich ausgestaltete Vertragsverhältnis zwischen Versicherten, Sozialversicherungsträgern und deren Leistungserbringern einer Qualifizierung der Vertragsgrundlage als Verbrauchervertrag entgegensteht. Denn nach § 61 SGB X, der die Möglichkeit eröffnet, auf die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches lediglich ergänzend und entsprechend zurückzugreifen, sind die Regelungen im Kontext des Sozialversicherungsrechtes entsprechend anzuwenden und auszulegen, so das BSG, u. a auch in der Entscheidung vom 24.01.2008, Az: B 3 KR 2/07 R

Mit der Neufassung des § 69 SGB V durch Art 1 Nr. 26 des Gesetzes zur Reform der gesetzlichen Krankenversicherung vom 22.12.1999 (BGBl I 2626) hat der Gesetzgeber klargestellt, dass ab 1.1.2000 die Rechtsbe-

ziehungen der Krankenkassen und der Leistungserbringer in Zukunft insgesamt nur noch nach öffentlichem Recht zu bewerten sein sollten (BSG SozR 3-2500 § 132a Nr. 1 mwN). Trotz dieser Gesetzesänderung bleiben nach § 69 SGB V die Vorschriften des Zivilrechts aber weiterhin entsprechend anwendbar, soweit sie mit den Vorgaben des § 70 SGB V und den übrigen Aufgaben und Pflichten der Beteiligten nach dem Vierten Kapitel des SGB V vereinbar sind. Dies ist bei der Haftung nach den Grundsätzen der cic der Fall.

Ob die dort geforderte Vereinbarkeit der Versorgungsabläufe des SGB V mit den Regelungen der §§ 312 ff. BGB allerdings vorliegt, darf bezweifelt werden.

Der Versorgung mit einem Hilfsmittel geht in aller Regel ein Genehmigungsverfahren der Krankenkasse voraus. Diese verweist den Versicherten je nach Produktart ausschließlich an eigene Vertragspartner unter den Leistungserbringern. Wurde das Produkt nach § 127 Abs. 1 SGB V ausgeschrieben kommt sogar nur ein einziger Vertragspartner in Betracht.

Darüber hinaus würde die Versorgung des erkrankten oder beeinträchtigten Versicherten durch ein Widerrufsrecht, das ja ohne jede Begründung willkürlich ausgeübt werden darf, auch zeitlich verschoben. Das aber dürfte dem Zweck der Versorgung, nämlich der konsequenten Behandlung einer Erkrankung oder Behinderung zuwiderlaufen.

Rechtsprechung zu der Frage, ob die der Versorgung der Versicherten der gesetzlichen Sozialversicherungen als Verbraucherverträge i. S. der §§ 312a - k BGB anzusehen sind, liegt bisher nicht vor.

Die einzelnen, im Regelfall auf Rahmenverträgen mit den gesetzlichen Krankenkassen beruhenden Versorgungsgeschäfte mit Sachleistungen durch die Leistungserbringer sind daher dem Sozialversicherungsrecht zuzurechnen. Vertragsparteien sind Leistungserbringer und Sozialversicherungsträger, die Leistung erfolgt zu Gunsten des Versicherten.

Es liegt damit kein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer, und damit kein Verbrauchervertrag gemäß § 312 i. V. m. § 310 Abs. 3 BGB vor.

Privatgeschäfte

Hinsichtlich der Privatgeschäfte, also der nicht durch die GKV als Sachleistung erbrachten Versorgungsleistungen, die der Kunde sich neben seinen Ansprüchen gegenüber seiner gesetzlichen Krankenversicherung verschafft oder die durch die privaten Krankenversicherungen getragen werden, ist jedoch unzweifelhaft von einem Verbrauchervertrag auszugehen.

2) Verbraucherrechte bei Vertragsschluss und Abgabe der Ware / des Hilfsmittels in der Betriebsstätte (Ladengeschäft)

a) Widerrufsrecht

Für Verbraucherverträge, die bei körperlicher Anwesenheit beider Vertragspartner bzw. ihrer Vertreter in der Betriebsstätte des Unternehmers abgeschlossen werden, ist ein Widerrufsrecht nicht vorgesehen. § 312g BGB bezieht sich nur auf außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge und Fernabsatzverträge. (vgl. auch Artikel 246 Abs. 2 EGBG).

b) Informationspflichten

Die neue gesetzliche Regelung sieht jedoch grundlegende Informationspflichten des Unternehmers bei Verbraucherverträgen auch im stationären Handel vor, die unabhängig von der jeweiligen Vertriebsform für alle Verbraucherverträge gelten.

§ 312a Abs. 2 BGB verweist auf Art. 246 EGBG - Informationspflichten beim Verbrauchervertrag. Danach sind die Verbraucher vor dem Vertragsschluss in klarer und eindeutiger Weise über folgende Umstände zu unterrichten:

- a) Wesentliche Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen in angemessenem Umfang
- b) Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift, Telefonnummer)
- c) Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben und ggf. zusätzliche Lieferkosten
- d) Ggf. Zahlungs- Liefer- und Leistungsbedingungen sowie Liefertermin
- e) Verfahren des Unternehmens zum Umgang mit Beschwerden
- f) Gesetzliche Gewährleistungsrechte und ggf. weitergehende Kundengarantien
- g) ggf. Vertragslaufzeit und Kündigungsbedingungen
- h) Bei digitalen Inhalten: Funktionsweise, technische Schutzmaßnahmen, Kompatibilitätsbeschränkungen
- i) Ggf. Bestehen eines Widerrufsrechts

Handelt es sich bei dem im Ladengeschäft abgeschlossenen Vertrag jedoch um ein Rechtsgeschäft des täglichen Lebens, das sofort erfüllt wird, liegt also ein sog. Barzahlungsgeschäft vor, bei dem die Ware auch sofort übergeben wird, bestehen diese Informationspflichten nicht, Art. 246 Abs. 2 EGBG. Dazu dürften die meisten Geschäfte, die in der Betriebsstätte abgewickelt werden und bei denen eine direkte Übergabe der Ware/des Hilfsmittels erfolgt, zu zählen sein. Ob die Informationspflichten auch bei Verträgen über sehr teure Produkte entfallen, ist bisher noch ungeklärt. Über ein ggf. bestehendes Widerrufsrecht muss jedoch nicht belehrt wer-

den, da ein Widerrufsrecht für diese Kauf- und Werkverträge nicht besteht (siehe oben).

Nicht unter diese von den Informationspflichten befreiten Geschäfte dürfte allerdings fallen, wenn die Ware erst bestellt oder noch zusammengesetzt werden muss. Dann bleiben die Informationspflichten des Unternehmers bestehen.

Lieferkosten:

Wird das Produkt/das Hilfsmittel an den Kunden geliefert, ist über die Kosten der Lieferung zu informieren. Anderenfalls können diese nicht geltend gemacht werden, § 312a Abs. 2 S. 2 BGB.

Kosten der Zahlungsweise:

Dasselbe gilt für Kosten, die durch das gewählte Zahlungsmittel entstehen. So ist eine Umlage von Kreditkartengebühren nur dann erlaubt, wenn gleichzeitig eine unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, § 312a Abs. 4 BGB.

Die Information der Verbraucher ist nicht an eine Form gebunden, sie muss lediglich klar und deutlich formuliert sein. Sie kann also im Verkaufsgespräch mündlich erfolgen oder durch einen durch die Kunden wahrnehmbaren Aushang im Ladenlokal sichergestellt werden.

Beispiel: Verkauf eines vorrätigen Kompressionsstrumpfes

In dem Verkaufsgespräch sollten die Mitarbeiter den Kunden mitteilen, von welcher Firma das Produkt ist und (im Groben) über die Eigenschaften des Materials – Elastizität, Waschverhalten, Umgang mit den Strumpf - informieren. Weiter muss der Endpreis genannt werden und – falls das zutrifft – auf einen Aufschlag wegen Kreditkartenzahlung hingewiesen werden.

Weiter sollte kommuniziert werden, dass bei Feststellung von Mängeln Gewährleistungsrechte bestehen und die Ware zur Prüfung vorgelegt werden soll.

Der Name des Unternehmens und die Kontaktdaten werden sich sicherlich dem Kassenbon entziehen lassen oder aber den im Ladenlokal aushängenden AGB, die alle allgemeinen Angaben enthalten können. Dazu kann auch z.B. ein kleiner Passus gehören, der besagt, dass Beschwerden (z. B.) an die Abteilungsleitung/Geschäftsleitung weitergeleitet werden, vorausgesetzt dass ein Beschwerdeverfahren in dem Unternehmen überhaupt geregelt ist.

3. Vertragsschluss außerhalb von Geschäftsräumen

3. a) Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verbraucherverträgen:

Verträge nach § 312b BGB sind nicht nur die bei den Kunden in der häuslichen Umgebung, am Arbeitsplatz oder auf sog. Kaffeefahrten bei körperlicher Anwesenheit beider Vertragsparteien bzw. ihrer Vertreter abgeschlossene Verträge sondern auch solche, bei denen der Vertrag erst durch eine spätere (Annahme-) Erklärung des Unternehmers zustande kommt. Beispielsweise bestellt der Kunde die Ware/das Hilfsmittel im Ladenlokal, die Bestätigung der Bestellung durch den Unternehmer erfolgt jedoch erst später, z. B. nachdem er die Belieferung durch den Hersteller sichergestellt hat.

aa) Ausschluss des Widerrufsrechts bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind, § 312 g Nr. 1 BGB.

Zu den auf die Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnittenen Waren sind alle Hilfsmittel/Waren zu zählen, die eine Maßanfertigung darstellen. Nicht dazu gehören allerdings die Anfertigungen, die lediglich aus vorgefertigten Teilen zusammengesteckt werden und die wieder rückgebaut werden können. Wann diese Voraussetzungen vorliegen ist nur im jeweiligen Einzelfall zu entscheiden. Jedenfalls kommt es nicht darauf an, ob die Waren noch als „neu“ verkauft werden können, wenn es einen Markt für gebrauchte Erzeugnisse gibt oder wenn sie zum Wiedereinsatz aufbereitet werden können. Vgl. insoweit die Entscheidungen zu „Notebooks“, BGH, Urt. vom 19. März 2003 – VIII ZR 295/01 und KG Berlin, Urt. vom 27.06.2014 – 5 U 162/12. Welche Waren darunter zu fassen sind, muss für jede Ware und für jede Versorgung im Einzelfall geprüft werden.

Keine Maßanfertigung in diesem Sinne dürften also auf die Bedürfnisse und die Körperform abgestimmte Rollstühle sein, die durch Zusatzteile speziell ausgerichtet werden. Dagegen sind maßgefertigte, flachgestrickte Kompressionsstrümpfe im Regelfall unter die Ausnahmeregelung zu fassen.

Besteht hinsichtlich des jeweiligen Produktes die Möglichkeit, dass ein Widerrufsrecht auszuschließen ist, muss der Verbraucher auch darüber informiert werden, Art. 246a Abs. 3 EGBGB.

ab) Kein Widerrufsrecht bei Verträgen über die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, § 312g Nr. 3 BGB

Erste Voraussetzung für den Ausschluss des Widerrufsrechts ist, dass die Ware „versiegelt“ ist. Die Verpackung muss dabei eindeutig als Versiegelung erkennbar sein; bloße Klebestreifen oder Klarsichtfolien sollen nicht ausreichen (OLG Hamm, Urteil vom 30. März 2010 – I-4 U 212/09, 4 U 212/09 –, juris, Rn. 30).

Weitere Voraussetzung ist die mangelnde Eignung der Ware zur Rückgabe aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene. Welche Produkte unter diese neue Regelung fallen, ist bisher völlig unklar. Auch die Gesetzgebungsbeurteilung trifft dazu keine Aussagen. Die Rechtsprechung zu § 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB alter Fassung, wonach das Widerrufsrecht bei Produkten, „die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind“ ausgeschlossen wurde, bezieht sich auf Beispiele wie freiverkäufliche Arzneimittel, Kosmetik – und Hygieneartikel. Allerdings sollte ein Widerrufsrecht bestehen für Waren, deren Verkehrsfähigkeit der Unternehmer durch Reinigung wiederherstellen kann (beispielsweise Bade- und Unterwäsche sowie Erotikspielzeug, vgl. Grüneberg, in: Palandt, BGB, 73. Aufl. 2014, § 312g nF, Rn. 6).

Kein Widerrufsrecht „aus Gründen des Gesundheitsschutzes“, § 312g Nr. 3 BGB

Ob ein Produkt „aus Gründen des Gesundheitsschutzes“ nicht zur Rückgabe geeignet ist, wird sich daran messen, ob eine abstrakte oder konkrete Gefährdung der Gesundheit des Kunden möglich ist, wenn er ein bereits einmal zurückgesendetes geöffnetes Produkt kauft und verwendet. Bei den so unterschiedlich zu bewertenden Medizinprodukten wird es daher auf den Einzelfall ankommen. Zu berücksichtigen ist dabei, dass es gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 MPG verboten ist, Medizinprodukte in den Verkehr zu bringen, wenn

„der begründete Verdacht besteht, dass sie die Sicherheit und die Gesundheit der Patienten, der Anwender oder Dritter bei sachgemäßer Anwendung, Instandhaltung und ihrer Zweckbestimmung entsprechender Verwendung über ein nach den Erkenntnissen der medizinischen Wissenschaften vertretbares Maß hinausgehend unmittelbar oder mittelbar gefährden“.

Die Verkehrsfähigkeit des Produktes ist auch danach nur dann nicht mehr gegeben, wenn eine desinfizierende Aufbereitung des Produkts nach Gebrauch nicht möglich ist. Zur Aufbereitung von Medizinprodukten sieht § 4 Abs. 2 der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) folgende Regelung vor:

„Die Aufbereitung von bestimmungsgemäß keimarm oder steril zur Anwendung kommenden Medizinprodukten ist unter Berücksichtigung der Angaben des Herstellers mit geeigneten validierten Verfahren so durchzuführen, dass der Erfolg dieser Verfahren nachvollziehbar gewährleistet ist und die Sicherheit und Gesundheit von Patienten, Anwendern oder Dritten nicht gefährdet wird. Dies gilt auch für Medizinprodukte, die vor der erstmaligen Anwendung desinfiziert oder sterilisiert werden.“

Das Medizinprodukterecht geht danach für den Regelfall davon aus, dass die Produkte durch eine Behandlung wieder verkehrsfähig sind. Nur im

Ausnahmefall, wenn die Produktmaterialien die Aufbereitung nicht zulassen und dadurch eine Gesundheitsgefährdung des nachfolgenden Nutzers/Käufers entsteht, ist das Produkt nicht mehr verkehrsfähig. Jedenfalls dann ist auch ein Widerrufsrecht ausgeschlossen.

Diese Ausnahme zu dem generell bestehenden Widerrufsrecht gilt also jedenfalls für sterile Einmalprodukte. Aber auch für Kompressionsstrümpfe kann wegen der Gefahr der Übertragung von Pilzkrankheiten wie Fuß- oder Nagelpilz argumentiert werden, dass aus Gründen des Gesundheitsschutzes die Ware nicht zurückgenommen werden kann. Da das elastische Material auch nicht heiß genug gewaschen werden kann um eine sichere Abtötung der Erreger hervorzurufen, wird auch ein Gericht davon überzeugt werden können, dass das Widerrufsrecht auszuschließen sei.

Bei Produkten, auch bei Medizinprodukten jedoch, die der Unternehmer zum Wiederverkauf reinigen und wieder aufbereiten und dadurch eine Gefährdung der Gesundheit der Kunden ausgeschlossen werden kann, muss von einem Widerrufsrecht ausgegangen werden. Auch wenn eine Wiederverkäuflichkeit - wenn auch nur beschränkt - besteht, wird das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen (vgl. AG Köln, Urteil vom 13. Januar 2014 – 142 C 201/13 zur bis zum 13.06.2014 geltenden Rechtslage – Widerrufsrecht bei einem Nasen-Stent bejaht).

Kein Grund für den Ausschluss des Widerrufs ist der Umstand, dass die Ware durch die Ingebrauchnahme erheblich an Wert verliert bzw. für die Reinigung größere Mittel aufgewendet werden müssen (vgl. OLG Dresden, Urteil vom 23. August 2001 – 8 U 1535/01 –, juris, Rn. 19ff.), weil § 357 Abs. 7 BGB die Möglichkeit der Haftung für Wertverlust der Sache wegen Nutzung durch den Verbraucher vorsieht, soweit der Verbraucher die Sache „übermäßig genutzt“ hat. Dies gilt selbst dann, wenn mit der Prüfung der vollständige Wertverlust verbunden ist (BGH, Urteil vom 03. November 2010 – VIII ZR 337/09 –, juris: Befüllung eines Wasserbetts). Übermäßige Nutzung liegt dann vor, wenn der Verbraucher über sein Prüfungsrecht hinaus die Sache nutzt oder wenn die Ingebrauchnahme oder die Prüfung der Sache, etwa durch Öffnen der Verpackung von Hygieneprodukten, unüblich ist – auch dieses ist letztlich eine Einzelfallfrage.

Kein Widerrufsrecht „aus Gründen der Hygiene“, § 312g Nr. 3 BGB

Dieser Ausschlussgrund ist seinem Umfang nach bisher ungeklärt. Dabei dürfte es darauf ankommen, ob ein Unternehmer eine Retour-Ware, die bereits von einem anderem genutzt wurde, wiederverkaufen kann. Problematisch dürfte dies nach diesseitiger Auffassung bei solchen Produkten sein, die intensiv mit dem Körper oder seinen Ausscheidungen in Berührung gekommen sind bzw. sein können oder in Körperöffnungen wie Nase, Mund und Ohr eingeführt werden. Auch mit diesen Fragen wird sich die Rechtsprechung zukünftig beschäftigen müssen.

Bis dahin sollten der „gesunde Menschenverstand“ und möglicherweise bestehende Herstellervorgaben für die Nutzung von z.B. mehrfach verwendbaren Inkontinenzhosen die Richtschnur bilden.

ac) Informationspflichten

Die Informationspflichten bei den sog. Haustürgeschäften und diesen gleichgestellten Geschäften nach § 312 b BGB richten sich nach § 312 d in Verbindung mit Art. 246 a EGBGB. Die Angaben, die in Erfüllung dieser Pflicht durch den Unternehmer gemacht wurden, werden Inhalt des Vertrages, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich bei Abschluss des Vertrages vereinbart wurde.

Zusätzlich zu den oben aufgeführten allgemeinen Informationstatbeständen ist über ggf. bestehende einschlägige Verhaltenskodizes und die Vertragsbedingungen im Einzelnen zu informieren. Weiter gehört dazu insbesondere auch das Bestehen eines Widerrufsrechtes und dessen Bedingungen sowie die Information über einen möglicherweise bestehenden Ausschluss des Widerrufsrechts bzw. die Bedingungen von dessen Erlöschen. Über welche Umstände bei nicht in Geschäftsräumen abgeschlossenen und Fernabsatzverträgen vor Vertragsschluss informiert werden muss, ergibt sich aus Art. 246a § 1 EGBGB. Dieser ist in der Anlage beigelegt.

Die Informationen muss der Unternehmer auf Papier dem Verbraucher zu Verfügung stellen oder, bei dessen Zustimmung, auf einem anderen dauerhaften Datenträger überlassen, § 312 f BGB. Die Informationen müssen in klarer und verständlicher Weise formuliert sein und insbesondere auch lesbar sein, Art. 246 a, § 4 EGBGB.

3.b) Vertragsschluss durch schriftliche Bestellung, Telefon oder Email und Abgabe des Hilfsmittels / Produktes durch Versand an den Besteller - Fernabsatzgeschäft

Widerrufsrechte und Informationspflichten bestehen insbesondere auch bei Fernabsatzgeschäften.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn zwischen Unternehmer und Verbraucher bei Vertragsverhandlungen und Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel genutzt wurden und der Unternehmer ein für den Fernabsatz organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem nutzt, § 312c BGB.

Gelegentliche telefonische Bestellungen von Kunden bei einem Sanitätshaus, das die Waren aus dem Ladenlokal heraus vertreibt und anschließende Lieferung durch einen Mitarbeiter oder einen Paketdienst veranlasst, führen jedoch noch nicht zu einem Fernabsatzgeschäft. Dazu bedarf es z.B. der Unterhaltung eines Callcenters zur Entgegennahme von Bestellungen

und der Organisation einer regelmäßigen Auslieferung. Diese Voraussetzungen werden jedoch bei einer Vielzahl von Unternehmen des Sanitätsfachhandels, HomeCare-Unternehmen und Fachgeschäften für Orthopädie- und Reha-technik vorliegen.

Die Widerrufsrechte unterscheiden sich nicht von den oben dargestellten Tatbeständen. Die Informationspflichten entsprechen den für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen, siehe Anlage.

3.c) Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr

Widerrufsrecht und Informationspflichten bestehen entsprechend auch bei dieser Variante des Vertragsschlusses. Die weitergehenden Verpflichtungen betreffen jedoch die Widerrufsrechte nicht.

4. Widerrufsbelehrung

Ist bei einem Verbrauchervertrag das Widerrufsrecht vorgesehen, muss der Unternehmer vor Vertragsschluss über das Widerrufsrecht und ggf. über den Ausschluss oder das Erlöschen des Widerrufsrechts in Textform, d.h. schriftlich, per Fax oder in digitaler Form bei informieren. Dabei sollte das offizielle Muster der Widerrufsbelehrung verwandt werden und die Alternativen ausgewählt werden, die zum Einen genau auf die abzuschließenden Geschäfte passen und die zum Anderen die Folgen des Widerrufs für den Kunden möglichst so gestalten, dass er vom Widerruf Abstand nimmt.

Die Umstände, die zu einem Ausschluss des Widerrufsrechts oder zu dessen Erlöschen führen sollten daher dringend mit aufgenommen werden. Andernfalls liegt keine ausreichende Belehrung vor und die Widerrufsfrist verlängert sich auf 1 Jahr und 14 Tage. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass der Hinweis auf den Ausschluss nicht absolut formuliert wird, sondern es reicht aus, den Gesetzestext sinngemäß wiederzugeben. So kann z.B. für Maßanfertigungen der Hinweis aufgenommen werden:

Das Widerrufsrecht besteht, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nicht bei Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch Sie maßgeblich ist oder die eindeutig auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

oder für sterile Produkte oder Hygieneprodukte:

Das Widerrufsrecht entfällt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, bei Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Auch können nach neuem Recht die Kosten der Rücksendung nach einem Widerruf den Kunden auferlegt werden, auch wenn es sich um Waren im Wert unter 40,00 Euro handelt.

Zu berücksichtigen ist dabei, dass die Widerrufsbelehrung spätestens bei Auslieferung der Ware in schriftlicher Form übergeben bzw. beigelegt werden sollte. Denn die 14-tägige Frist für den Kunden zum Widerruf des Vertragsschlusses beginnt nicht vor Belehrung und nicht vor Übergabe der Ware.

III. Dokumentationspflichten

Da nach diesseitiger Rechtsauffassung die Abgabe von Medizinprodukten und Hilfsmitteln nicht unter die Regelungen für den Behandlungsvertrag nach § 630a BGB fallen, entstehen auch keine gesonderten Dokumentationspflichten, insbesondere auch nicht die Verpflichtung, eine Patientenakte i. S. d. § 630f BGB zu führen.

Soweit es sich um Versorgungen im System der GKV handelt, sind die Vorgaben der einschlägigen Rahmenverträge mit den Krankenkassen zu beachten. Diese beinhalten unseres Wissens zum Teil auch Vorgaben darüber, welche Informationen zusätzlich zu den abrechnungsrelevanten Unterlagen vorzuhalten und aufzubewahren sind. Diesen Vorgaben sollte schon im Hinblick auf etwaige Regresse, die möglicherweise mehrere Jahre nach der Versorgung noch durchgeführt werden könnten, Folge geleistet werden.

Darüber hinaus sollte unter dem Gesichtspunkt von Gewährleistungsrechten oder sonstigen Haftungsfällen die Indikation, die Verordnung, ggf. die durchgeführten Messungen und erfolgte Anpassungen ebenso wie eine Bestätigung des Empfangs der mangelfreien Ware dokumentiert und mindestens entsprechend den buchhalterischen Aufbewahrungspflichten archiviert werden.

Fazit

Die Rechte der Verbraucher, mangelfreie Waren, die im Sanitätshandel bezogen wurden, zurückzugeben, beschränken sich auf die Vertragsbeziehungen, die entweder außerhalb der Geschäftsräume oder im Fernabsatz, also per Brief, Telefon, Email etc. begründet wurden.

Ein Umtauschrecht besteht nicht, sofern es nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Das Recht auf Widerruf der Vertragserklärung kann ggf. bei Produkten, die aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen nicht zur Rückgabe ge-

eignet sind, erlöschen. Voraussetzung dafür ist, dass sie versiegelt abgegeben werden und der Verbraucher die Versiegelung geöffnet hat.

Eine Möglichkeit, den Widerruf zu verhindern, besteht nur sehr eingeschränkt. Zunächst ist darauf zu achten, dass durch rechtzeitige und richtige Belehrung über das Widerrufsrecht die Frist sicher auf die gesetzlich vorgesehenen 14 Tage begrenzt wird. Weiter können die Kosten der Rücksendung der Ware auf den Verbraucher abgewälzt werden.

Eine Patientenakte i.S.d. § 630f BGB muss nicht erstellt werden, jedoch sind die Vorgaben der Krankenkassen hinsichtlich der abrechnungsrelevanten Unterlagen sowie ggf. Messblätter zu dokumentieren und auch zu archivieren. Auch aus haftungsrechtlichen Gründen ist dazu zu raten.

Lünen, den 10. April 2015

Hartmann Rechtsanwälte
durch



Sigrid Cloosters, Rechtsanwältin
Fachanwältin für Arbeitsrecht

Anlage

Art. 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche

§ 1 Informationspflichten

(1) Der Unternehmer ist nach § 312d Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verpflichtet, dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
2. seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,
3. zusätzlich zu den Angaben gemäß Nummer 2 die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2 abweicht,
4. den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können,
5. im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
6. die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
- 7.

- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
8. das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren,
 9. gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
 10. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß Artikel 2 Buchstabe f der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22) und wie Exemplare davon erhalten werden können,
 11. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
 12. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
 13. gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
 14. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
 15. gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen, und
 16. gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.

Wird der Vertrag im Rahmen einer öffentlich zugänglichen Versteigerung geschlossen, können anstelle der Angaben nach Satz 1 Nummer 2 und 3 die entsprechenden Angaben des Versteigerers zur Verfügung gestellt werden.

(2) Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht nach § 312g Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu, ist der Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher zu informieren

1. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie das Muster-Widerrufsformular in der Anlage 2,
2. gegebenenfalls darüber, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, und bei Fernabsatzverträgen zusätzlich über die Kosten für die Rücksendung der Waren, wenn die Waren auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können, und
3. darüber, dass der Verbraucher dem Unternehmer bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen oder über die nicht in einem bestimmten Volumen oder in einer bestimmten Menge vereinbarte Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder die Lieferung von Fernwärme einen angemessenen Betrag nach § 357 Absatz 8 des Bürgerlichen Gesetzbuchs für die vom Unternehmer erbrachte Leistung schuldet, wenn der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt, nachdem er auf Aufforderung des Unternehmers von diesem ausdrücklich den Beginn der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangt hat.

Der Unternehmer kann diese Informationspflichten dadurch erfüllen, dass er das in der Anlage 1 vorgesehene Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt in Textform übermittelt.

(3) Der Unternehmer hat den Verbraucher auch zu informieren, wenn

1. dem Verbraucher nach § 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 1, 2, 5 und 7 bis 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ein Widerrufsrecht nicht zusteht, dass der Verbraucher seine Willenserklärung nicht widerrufen kann, oder
2. das Widerrufsrecht des Verbrauchers nach § 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 3, 4 und 6 sowie § 356 Absatz 4 und 5 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorzeitig erlöschen kann, über die Umstände, unter denen der Verbraucher ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert.

Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche

§ 4 Formale Anforderungen an die Erfüllung der Informationspflichten

(1) Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Informationen nach den §§ 1 bis 3 vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen.

(2) Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss der Unternehmer die Informationen auf Papier oder, wenn der Verbraucher zustimmt, auf

einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen. Die Informationen müssen lesbar sein. Die Person des erklärenden Unternehmers muss genannt sein. Der Unternehmer kann die Informationen nach § 2 Absatz 2 in anderer Form zur Verfügung stellen, wenn sich der Verbraucher hiermit ausdrücklich einverstanden erklärt hat.

(3) Bei einem Fernabsatzvertrag muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zur Verfügung stellen. Soweit die Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, müssen sie lesbar sein, und die Person des erklärenden Unternehmers muss genannt sein. Abweichend von Satz 1 kann der Unternehmer dem Verbraucher die in § 3 Satz 2 genannten Informationen in geeigneter Weise zugänglich machen.