

21.02.2021 - Rechtsanwältin Dr. Schmidt & Günther

Fallstricke bei Click & Collect für Einzelhändler

Verträge, bei denen ein Unternehmer und ein Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, behandelt das Gesetz in § 312c BGB als Fernabsatzgeschäfte. Solche Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrages eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragspartner gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendet Nachrichten sowie Rundfunk und Telemedien. Bestellt also ein Kunde verbindlich bei einem Einzelhändler einen Schulranzen und wird man sich bereits am Telefon handelseinig (kommt also bereits am Telefon der verbindliche Vertrag zustande), dann ist das ein Fernabsatzvertrag, auch wenn sonst der Einzelhändler keinen Versandhandel oder Onlinehandel betreibt. Auch ein bloßer Chat oder SMS-Austausch etwa „Ich bestelle hiermit bei Ihnen ...“ mit der Antwort „Ja, geht in Ordnung“ ist ein Fernabsatzvertrag. Und für diese Fernabsatzverträge gelten besondere Informationspflichten (§ 312d BGB). Vor allem aber besteht ein Widerrufsrecht (§ 312g i.V.m. § 355 BGB). Der Verbraucher ist also an den Vertrag zur bereits abgeholten Ware nicht gebunden, sondern kann diesen Vertrag ohne jeden Grund widerrufen. Dann muss der Händler die Ware zurücknehmen und das Geld zurückerstatten. An sich besteht nur eine 14-tägige Widerrufsfrist. Diese Widerrufsfrist beginnt nach § 356 Abs. 3 BGB aber nicht, bevor der Unternehmer den Verbraucher entsprechend den gesetzlichen Anforderungen über das Widerrufsrecht informiert hat, also seinen Informationspflichten und seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß (und vor allem vollständig) nachgekommen ist. Andernfalls erlischt das Widerrufsrecht erst 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss bzw. nach Erhalt der Ware. Das Widerrufsrecht besteht auch dann, wenn der Verbraucher zwischenzeitlich die Ware ausgepackt oder gar benutzt hat. Einzelhändler, die ihre Winterware etwa über Facebook, Instagram oder sonst feilhalten und Kaufverträge über die genannten Fernkommunikationsmittel schließen, dürfen damit rechnen, dass sie die Ware im Sommer zurückbekommen und den vollen Kaufpreis zu erstatten haben, denn mit Ausnahme der Einzelhändler, die ohnehin schon einen Onlineshop vorhalten, erfüllen die Einzelhändler, die so ihren Absatz befördern wollen, nicht die gesetzlichen Anforderungen.

Das Nichterfüllen der gesetzlichen Anforderungen ist bei Verbraucherschützenden Vorschriften ferner ein Wettbewerbsverstoß, der durch Verbraucherschutzverbände aber eben auch den konkurrierenden Mitbewerber durch Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche nach dem Gesetz über unlauteren Wettbewerb (UWG) verfolgt werden kann.

Wie kann das Risiko bei Click & Collect eingegrenzt werden? Antwort: Nur dadurch, dass unmissverständlich am Telefon, in Bestätigungsmails, in Bestätigungs-SMS, bei der Bewerbung von Click & Collect klar herausgestellt wird, dass die Bestellung des Kunden noch unverbindlich ist, er sich die Ware bei Abholung anschauen kann und erst bei Abholung endgültig entscheidet, ob er einen Kaufvertrag schließt oder nicht. Bei der „Abholvariante“ muss also sichergestellt werden, dass der endgültige Vertragsschluss eben nicht über Fernkommunikationsmittel zustande kam, sondern erst physisch bei Anwesenheit und Abholung im oder vor dem Ladengeschäft.

Mit der Ausgestaltung eines solchen Click & Collect sind noch weitere Probleme verbunden (nämlich beispielsweise die Beweislast, wenn sich ein Verbraucher plötzlich auf ein Widerrufsrecht beruft). Deshalb kann man Einzelhändlern, die Click & Collect in Betracht ziehen, trotz angespannter finanzieller Lage nur raten, sich trotzdem anwaltlicher Hilfe zu bedienen.

Dr. Torsten Schmidt
Rechtsanwalt
Fachanwalt für Verwaltungsrecht
Fachanwalt für Agrarrecht

Rechtsanwälte Dr. Schmidt & Günther,
Ringstr. 18-20, 04703 Leisnig
www.schmidt-guenther-rechtsanwaelte.de

<https://www.apraxa.de/recht/zivilrecht/verbraucherschutz/1042/fallstricke-bei-click-collect-fuer-einzelhaendler>