

PRESSE-INFO

ROLAND Rechtsschutz informiert

Schnell bestellt – und nachher geprellt? Rechtstipps zu Online- und Telefonverträgen

Köln, 28. November 2017. Ob's um einen neuen Handyvertrag, einen günstigeren Stromtarif oder eine Versicherung geht: Fast alle Waren oder Dienstleistungen kann man inzwischen auch bequem von zu Hause oder unterwegs aus ordern. Für den Verbraucher äußerst praktisch – wenn nicht auch Betrüger diese Möglichkeiten für sich nutzen würden. ROLAND-Partneranwältin Christina Warsitz aus der Wittener Kanzlei Rechtsanwälte Czwikla & Warsitz erklärt, was es bei sogenannten Fernabsatzverträgen zu beachten gibt.

Klicken oder quatschen: Wo bestelle ich sicherer?

Viele kennen das: Auf der Website eines Mobilfunkanbieters steht ein verlockendes Angebot, zu dem man vielleicht noch Rückfragen hat. Soll man nun lieber die Hotline kontaktieren und dort persönlich einen Vertrag abschließen oder ist es nicht sogar sicherer, den gesamten Bestellvorgang schriftlich zu durchlaufen? Christina Warsitz erklärt: „Rechtlich macht es keinen Unterschied, ob man das Telefon oder eine Online-Plattform für seinen Bestellvorgang nutzt. Für beide Vertragsformen gelten besondere, verschärfte Regelungen und der Anbieter ist verpflichtet, umfassend über den Vertrag zu informieren. Dazu gehören zum Beispiel Vorabinformationen über die Waren und Dienstleistungen, die entstehenden Kosten und das Widerrufsrecht.“

Bei Online-Bestellungen sind die Regelungen noch schärfer: „Hier muss der Verbraucher zusätzlich unter anderem eine Bestellübersicht erhalten, die Möglichkeit zur Korrektur eventueller Eingabefehler haben und zum Schluss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass mit dem nächsten Schritt eine zahlungspflichtige Bestellung erfolgt.“ Im Nachgang müsse der Unternehmer sowohl bei telefonischen als auch bei Online-Bestellungen den Verbraucher zusätzlich über die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, das Gewährleistungsrecht und die Mindestdauer der Verpflichtung informieren.

Schon beschlossene Sache: Wann tritt der Vertrag in Kraft?

Prinzipiell gilt: Ein telefonisch geschlossener Vertrag wird wirksam, sobald einer der Gesprächsteilnehmer das Angebot des anderen Gesprächsteilnehmers annimmt. „Zwar sehen die gesetzlichen Regelungen die Notwendigkeit einer schriftlichen Bestätigung des Anbieters über den konkreten Inhalt des Vertrags vor. Die Wirksamkeit des Vertrags hängt jedoch nicht von dieser schriftlichen Übermittlung des Vertragsinhalts ab“, so die ROLAND-

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de

Partneranwältin. Das bedeutet, dass für eine Vertragsannahme daher tatsächlich ein einfaches „Ja“ ausreicht. Unseriöse Anbieter nutzen diese rechtliche Ausgestaltung, um den Besteller durch Fangfragen wie zum Beispiel „Hören Sie mich?“ zu einem bloßen „Ja“, und damit zu einer angeblichen Annahme eines Vertragsangebots zu verleiten. Christina Warsitz rät daher: „Auf eine entsprechende telefonische Frage sollten Verbraucher am besten im ganzen Satz antworten, also zum Beispiel mit ‚Ich kann sie hören‘.“ Und was kann ein Verbraucher tun, wenn er durch eine Fangfrage zu einer Annahme verleitet wurde? „In diesem Fall hat er das Recht, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung oder aber wegen Irrtum über einen Vertragsschluss anzufechten“, weiß die Anwältin.

Doch nicht der Richtige: Komm ich aus dem Vertrag wieder raus?

„Ich schließe mal schnell online ab. Zur Not trete ich eben wieder zurück.“ – In dem Glauben, dass jeder Online- oder Telefonkauf widerrufen werden kann, schlagen viele Schnäppchenjäger zu. Allerdings irren Verbraucher hier häufig: „Grundsätzlich gilt ein Widerrufsrecht nur für Verträge zwischen einem gewerblich tätigen Unternehmer und einem privat handelnden Verbraucher und auch nur dann, wenn der Verbraucher für die bestellte Leistung etwas zahlen muss.“ Und selbst hier gibt es einige Ausnahmen: „Wenn ein privater Verbraucher beispielsweise telefonisch oder online eine Reise oder einen Mietwagen bucht, Lebensmittel, Gesundheits- oder Hygieneartikel bestellt oder ein Zeitungsabonnement ordert, gilt das Widerrufsrecht nicht.“ Die Rechtsanwältin empfiehlt daher, sich in jedem Fall vor Vertragsabschluss genau beim Anbieter zu informieren, ob man im Nachhinein noch widerrufen kann.

Vielleicht gibt's noch ein Zurück: Wie schnell muss ich handeln?

Im Normalfall hat der private Verbraucher bei einem telefonisch oder elektronisch abgeschlossenen Vertrag ein 14-tägiges Widerrufsrecht. „Die 14 Tage gelten für die Abgabe der Erklärung. Die Frist beginnt mit Zustandekommen des Vertrags. Beinhaltet der Vertrag die Lieferung von Waren, beginnt die Widerrufsfrist erst, wenn der Besteller die Ware erhalten hat. Bei Teillieferungen beginnt die Widerrufsfrist erst mit dem Erhalt des letzten Teils der Bestellung“, erklärt Rechtsanwältin Christina Warsitz. Hat der Unternehmer oder Lieferant den Besteller jedoch nicht über das Widerrufsrecht informiert, beginnt die Frist nicht mit dem Vertragsabschluss oder dem Erhalt der Ware. In diesem Fall hat der Besteller die Möglichkeit, den Widerruf des Vertrags bis spätestens ein Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss bzw. Erhalt der Ware zu erklären. Und immer dran denken: „Nach erklärtem Widerruf sind die gegebenenfalls erhaltenen Leistungen zurückzuerstatten“, warnt die Anwältin.

Ab geht die Post: Aber muss es überhaupt immer der Postweg sein?

Seit dem Jahr 2014 sieht das Gesetz keine besondere Form des Widerrufs mehr vor. Er muss lediglich erklärt werden – egal ob mündlich, schriftlich oder telefonisch. Christina Warsitz rät, hier auf Nummer sicher zu gehen: „Es empfiehlt sich jedoch in jedem Fall, den Widerruf schriftlich bzw. in Textform zu erklären, um einen Beweis zu erhalten, dass die Erklärung tatsächlich abgegeben wurde. Wählt der Besteller den Postweg, sollte er die Versendungsart Einwurfeinschreiben wählen, um einen Beleg über die Absendung des Schriftstücks vorlegen zu können. Bei Versendung per E-Mail sollte er eine Übermittlungsbestätigung in seinem E-Mail-Programm einstellen.“

Weitere Rechtstipps finden Sie auf unserer Internetseite www.roland-rechtsschutz.de/rechtstipps.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de



Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz mit 60 Jahren Erfahrung. Die Gesellschaft zählt mit Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 428,6 Millionen Euro im Jahr 2016 zu den wachstumsstärksten Anbietern der Branche. Mit einem Marktanteil von mehr als zehn Prozent gehört ROLAND zu den führenden deutschen Rechtsschutz-Versicherern. Zu dem Leistungsangebot des Rechtsschutz-Spezialisten zählen flexible Lösungen sowohl für Privat- als auch für Firmenkunden. Dank der modularen Produktstruktur können Kunden ihren Versicherungsschutz nach Bedarf zusammenstellen.

Mit nur einem Anruf bei ROLAND (0221 8277-500) erhalten Kunden die beste Lösung für jedes rechtliche Problem. ROLAND klärt im ersten Schritt den Versicherungsschutz und bietet unmittelbar die Möglichkeit, die individuelle Rechtslage von einem unabhängigen Rechtsanwalt einschätzen zu lassen. Außerdem stehen den Versicherten von der telefonischen Rechtsberatung über die außergerichtliche Streitbeilegung bis hin zur Empfehlung eines versierten (Fach-)Anwalts alle Wege zu ihrem Recht offen. Führt die erste Wahl nicht zum Erfolg, können Kunden jederzeit einen anderen Service in Anspruch nehmen.

Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.489 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 449,7 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 54,5 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2016).

Geschäftsbereiche:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

ROLAND Schutzbrief: führender deutscher Schutzbrief-Anbieter; innovative Schutzbrief-Konzepte für Versicherungen, Industrie und Handel

ROLAND Assistance: B2B-Dienstleistungskonzepte in den Geschäftsfeldern Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de