

## Grundstudium ZR

Michael Stürner

# Informationspflichten bei Außergeschäftsraumverträgen und Fernabsatzverträgen

DOI 10.1515/jura-2015-0210

## I. Das Informationsmodell im Verbraucherrecht<sup>1</sup>

Die rechtspolitische Legitimation des Sonderprivatrechts für Verbraucher beruht wesentlich auf der strukturellen Ungleichgewichtslage, die im Verhältnis zum Unternehmer regelmäßig begründet ist. Die Unterlegenheit des Verbrauchers gründet sich ein Stück weit auch darauf, dass ihm hinreichende Kenntnisse hinsichtlich des möglicherweise komplexen Vertragsgegenstandes oftmals fehlen werden – beim Fernabsatz etwa liegt dies u. a. daran, dass der Kaufgegenstand nicht getestet werden kann. Insoweit zielt das Verbraucherrecht vielfach auf einen Ausgleich dieses Informationsdefizits ab. Das Gesetz nimmt den mündigen Verbraucher als Leitbild<sup>2</sup>; es geht davon aus, dass dieser nach Korrektur der Informationsasymmetrie eine wohlüberlegte Entscheidung hinsichtlich des Vertragsschlusses treffen wird.

So einfach liegen die Dinge allerdings meist nicht. Vielfach wird ein durchschnittlicher Verbraucher weder willens noch in der Lage sein, die Fülle der erhaltenen Informationen aufzunehmen oder gar in eine rationale Entscheidung zu kanalisieren<sup>3</sup>. Interessant sind daher aus

Verbrauchersicht insbesondere die Sekundärfolgen, die das Gesetz an eine unterbliebene oder unvollständige Information durch den Unternehmer knüpft, vor allem ihr Einfluss auf den Lauf der Widerrufsfrist, ggf. aber auch die Entstehung von Schadensersatzpflichten (unten V).

Dies gilt umso mehr, als das Gesetz eine in Systematik und Struktur verwirrende Vielfalt an Informationspflichten normiert. Zunächst enthält § 312a Abs. 2 BGB allgemeine Informationspflichten für alle Verbraucherverträge<sup>4</sup>. Flankiert bzw. überlagert werden diese durch spezielle Informationspflichten für besondere Vertragstypen, Vertriebsformen oder Abschlussituationen, etwa Verbraucherkreditverträge (§§ 491a ff. BGB)<sup>5</sup>, Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr, Außergeschäftsraumverträge oder Fernabsatzverträge. Für die beiden letztgenannten Typen, denen sich der vorliegende Beitrag vor allem widmen wird, sieht § 312d BGB spezielle Informationspflichten vor; diese werden ergänzt durch die Informationspflichten des Unternehmers bezüglich Kosten nach § 312e BGB (unten II). Gewissermaßen spiegelbildlich zu den vorvertraglichen Informationspflichten obliegt es dem Unternehmer nach § 312f BGB weiter, dem Verbraucher Abschriften und Bestätigungen über den abgeschlossenen Vertrag zukommen zu lassen (unten III). Werden die § 312d BGB unterfallenden Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossen, treffen den Unternehmer zusätzlich die Pflichten der §§ 312i, 312j BGB (unten IV).

Viele der Informationspflichten gehen auf europarechtliche Vorgaben zurück; dies ist bei der Auslegung der jeweiligen Vorschrift zu berücksichtigen. Zentrale Bedeutung kommt der Richtlinie 2011/83/EU vom 25. 10. 2011 über Rechte der Verbraucher (im Folgenden: VRRRL)<sup>6</sup> zu, die durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrech-

<sup>1</sup> Fortsetzung von *M. Stürner*, *JURA* 2015, 30, *JURA* 2015, 341 und *JURA* 2015, 690. Siehe auch *Wendelstein/Zander*, *JURA* 2014, 1191, 1199 ff.

<sup>2</sup> Siehe dazu *Klinck/Riesenhuber* (Hrsg.), *Verbraucherleitbilder – Interdisziplinäre und Europäische Perspektiven*, 2015 (i.E.).

<sup>3</sup> Dazu *Eidenmüller*, *JZ* 2005, 216, 221; *Grigoleit*, in: *Eidenmüller/Faust/Grigoleit/Jansen/Wagner/Zimmermann*, *Revision des Verbraucher-acquis*, 2011, S. 223, 247 ff.

**Michael Stürner:** Der Autor ist Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Internationales Privatrecht und Rechtsvergleichung an der Universität Konstanz, Richter am OLG Karlsruhe sowie Mitherausgeber dieser Zeitschrift.

<sup>4</sup> Dazu bereits *M. Stürner*, *JURA* 2015, 30, 32; *Wendelstein/Zander*, *JURA* 2014, 1191, 1199 f.

<sup>5</sup> Weitere Beispiele bei *Bilow/Artz*, *Verbraucherprivatrecht*, 4. Aufl. 2014, Rn. 28.

<sup>6</sup> ABl. EU Nr. L 304/64, hierzu *Lerm*, *GPR* 2012, 166; *Unger*, *ZEuP* 2012, 270; *Janal*, *WM* 2012, 2314; *Grundmann*, *JZ* 2013, 53.

terichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung vom 20. 9. 2013 (VRRL-UG)<sup>7</sup> in deutsches Recht umgesetzt wurde<sup>8</sup>.

## II. Informationspflichten für besondere Vertriebsformen

§ 312d Abs. 1 BGB nennt die seitens eines Unternehmers zu beachtenden Informationspflichten bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden. Beide Vertriebsformen werden damit grundsätzlich gleich behandelt. § 312d Abs. 2 BGB enthält Regelungen für Fälle, in denen diese Verträge Finanzdienstleistungen zum Gegenstand haben. In seiner jetzigen Form wurde § 312d BGB durch das VRRL-UG ins Gesetz eingefügt. Abs. 1 der Vorschrift dient der Umsetzung der VRRL, Abs. 2 hingegen geht zurück auf Art. 3 und 5 der Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen (FernabsFinDienstlRL)<sup>9</sup>. Durch die Informationen soll der Verbraucher in die Lage versetzt werden, die angebotene Leistung zu beurteilen und über das Geschäft in Kenntnis aller Umstände zu entscheiden<sup>10</sup>.

Mit § 312d Abs. 2 BGB wurden die für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen bestehenden Regelungen auf Verträge über Finanzdienstleistungen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, ausgedehnt. Dieses Vorgehen ist trotz der Vollharmonisierung, die mit der VRRL verfolgt wird, zulässig: Da die VRRL die frühere Haustürwiderrufs-Richtlinie<sup>11</sup> außer Kraft gesetzt hat, die auch Verträge über Finanzdienstleistungen erfasste, die VRRL sich selbst aber nicht auf Finanzdienstleistungen bezieht, ist der Gesetzgeber in diesem Bereich nicht (mehr) durch Richtlinien gebunden<sup>12</sup>. Die FernabsFinDienstlRL schließlich steht einer Ausweitung auf andere Bereiche nicht entgegen. Für den Unternehmer bringt diese Vorgehensweise den Vorteil mit sich, dass er zur Erfüllung seiner Informationspflichten bei Verträgen über

Finanzdienstleistungen – unabhängig von der im Einzelfall gewählten Vertriebsform – identische Informationsblätter verwenden kann<sup>13</sup>.

### 1. Inhalt

#### a) Unterrichtung des Verbrauchers

Für den Inhalt der dem Verbraucher mitzuteilenden Informationen verweisen § 312d Abs. 1 und 2 BGB auf Art. 246 a bzw. Art. 246 b EGBGB<sup>14</sup>. Die dort angeführten Gesichtspunkte betreffen etwa die wesentlichen Eigenschaften und den Gesamtpreis der Ware bzw. Dienstleistung, die Identität des Unternehmers, die Zahlungs- und Lieferbedingungen oder den Umfang der gesetzlichen Gewährleistung für Sachmängel (Art. 246 a § 1 Abs. 1 S. 1 EGBGB). Erleichterungen für den Unternehmer bestehen bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, bei dem die beiderseitigen Leistungen sofort erfüllt werden und die vom Verbraucher zu leistende Vergütung 200 Euro nicht übersteigt, sofern der Verbraucher ausdrücklich die Dienste des Unternehmers angefordert hat (Art. 246 a § 2 EGBGB). Gleiches gilt für Fernabsatzverträge, die mittels eines Fernkommunikationsmittels geschlossen werden sollen, das nur begrenzten Raum oder begrenzte Zeit für die dem Verbraucher zu erteilenden Informationen bietet (Art. 246 a § 3 EGBGB). Erfasst sind hiervon etwa Werbespots in Radio oder Fernsehen. Stets hat der Unternehmer dem Verbraucher die erforderlichen Informationen vor Abgabe dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen (Deutlichkeits- bzw. Transparenzgebot, Art. 246 a § 4 Abs. 1 und Art. 246 b § 1 Abs. 1 EGBGB)<sup>15</sup>.

#### b) Informationspflichten als Vertragsbestandteil

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie Fernabsatzverträgen, die keine Finanzdienstleistungen umfassen, werden die in Art. 246 a EGBGB genannten Informationspflichten nach § 312d Abs. 1 S. 2 BGB Vertragsbestandteil. Zurückzuführen ist dies auf Art. 6 Abs. 5 VRRL und war aufgrund des der VRRL zugrunde liegenden Gebots der Vollharmonisierung zwingend in nationales Recht umzusetzen. Anderes gilt nur

<sup>7</sup> BGBl I, 3642.

<sup>8</sup> Dazu bereits *M. Stürner*, *JURA* 2015, 30, 33f.

<sup>9</sup> Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher und zur Änderung der Richtlinie 90/619/EWG des Rates und der Richtlinien 97/7/EG und 98/27/EG, ABl. EG Nr. L 271/16. Die VRRL gilt für Finanzdienstleistungen nicht.

<sup>10</sup> Vgl. dazu etwa Erwägungsgrund Nr. 21 FernabsFinDienstlRL.

<sup>11</sup> 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 372/31.

<sup>12</sup> Vgl. dazu BT-Drucks. 17/12637, 54.

<sup>13</sup> BT-Drucks. 17/12637, 54.

<sup>14</sup> Überblick bei *Bülow/Artz*, *Verbraucherprivatrecht*, 4. Aufl. 2014, Rn. 269ff.

<sup>15</sup> Siehe etwa BGH NJW 2006, 211.

dann, wenn die Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.

Übersendet etwa der Unternehmer dem Verbraucher nach erfolgter Information AGB, die abweichende Angaben enthalten, werden die ursprünglichen Angaben nur dann abgeändert, wenn der Verbraucher den AGB ausdrücklich zugestimmt hat; ein schlüssiges Handeln oder ein Schweigen des Verbrauchers auf die Zusendung der abweichenden AGB ist hierfür nicht ausreichend. Sollten bereits die gemeinsam mit den ursprünglichen Informationsangaben überreichten oder versandten AGB von den Informationen abweichen oder diesen widersprechen, verhält sich der Unternehmer widersprüchlich, so dass er sich nicht auf die abweichenden AGB berufen kann<sup>16</sup>.

## 2. Insbesondere: Informationspflichten über Kosten

Im Unterschied zu § 312d Abs. 1 BGB enthält § 312e BGB allein kostenbezogene Informationspflichten. Dass sich § 312e BGB allein auf Fernabsatzverträge sowie auf außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bezieht, lässt sich seinem Wortlaut nicht unmittelbar entnehmen, ergibt sich jedoch mittelbar aus der Formulierung »entsprechend den Anforderungen aus«. Die Vorschrift betrifft damit nur diejenigen Verträge, auf die auch die in Bezug genommenen Informationspflichten in § 312d Abs. 1 BGB und Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 4 EGBGB anwendbar sind<sup>17</sup>. Daraus ergibt sich auch, dass § 312e BGB auf Verträge über Finanzdienstleistungen, einschließlich Verbraucherdarlehensverträge, nicht anwendbar ist; für diese Verträge gilt allein § 312d Abs. 2 BGB.

### a) Umfang der Informationspflicht

Für den Inhalt der dem Verbraucher mitzuteilenden Informationen verweist § 312e BGB auf Art. 246 § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 4 EGBGB. Danach hat der Unternehmer den Verbraucher insb. über den Gesamtpreis von Waren oder Dienstleistungen (einschließlich aller Steuern und Abgaben) zu informieren sowie die Art der Preisberechnung in Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren

<sup>16</sup> BT-Drucks. 17/12637, 54. Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen gilt das Gesagte nicht, da § 312d Abs. 2 BGB keine § 312d Abs. 1 S. 2 BGB entsprechende Regelung enthält. Der Gesetzgeber war insoweit nicht an Art. 6 Abs. 5 VRRG gebunden, da sich diese nicht auf Finanzdienstleistungen bezieht.

<sup>17</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55.

oder Dienstleistungen im Voraus vernünftigerweise nicht berechnet werden kann.

Haben sich der Unternehmer und der Verbraucher nicht auf die Zahlung zusätzlicher Kosten geeinigt, besteht kein vertraglicher Anspruch auf Zahlung. Aber auch dann, wenn durch Auslegung des Vertrags entnommen werden kann, dass der Verbraucher die Kosten in üblicher Höhe tragen soll, besteht die Pflicht zur Übernahme der Kosten nur bei entsprechender Belehrung nach Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 4 EGBGB<sup>18</sup>.

Von § 312e BGB erfasst sind die in der Norm ausdrücklich aufgeführten Liefer-, Fracht- und Versandkosten. Unter sonstigen Kosten sind diejenigen Kosten zu verstehen, die in Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 4 EGBGB genannt sind. Ergiebig ist dieser Verweis nicht, da dort nur von allen »zusätzlichen Fracht-, Liefer- und Versandkosten« die Rede ist sowie von allen »sonstigen Kosten«. Nicht anwendbar ist § 312e BGB auf Rücksendekosten, die in Folge des Widerrufs eines Verbrauchervertrags anfallen, obwohl diese dem Wortlaut nach als Versandkosten i. S. d. § 312e BGB angesehen werden könnten. Insoweit sind § 357 Abs. 6 und § 357 c S. 2 BGB gegenüber § 312e BGB *leges speciales*.

### b) Verhältnis zu anderen Vorschriften

§ 312e BGB verdrängt den für alle Verbraucherverträge geltenden § 312a Abs. 2 S. 1, 2 BGB<sup>19</sup>. Aus § 312a Abs. 3 BGB ergibt sich, dass Vereinbarungen, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet sind, nur ausdrücklich getroffen werden können. In den Anwendungsbereich dieser Norm fallen auch die von § 312e BGB gleichermaßen erfassten Fracht-, Liefer- oder Versandkosten. Dennoch verbleibt § 312e BGB neben § 312a Abs. 3 BGB ein eigenständiger Anwendungsbereich. Es ist vorstellbar, dass zwar eine ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers, weitere Kosten zu tragen, vorliegt, der Unternehmer den Verbraucher aber dennoch nicht entsprechend den Anforderungen des Art. 246a EGBGB über diese zusätzlichen Kosten informiert hat. Als Beispiel nennt die Gesetzesbegründung den Fall, dass der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, »die üblichen Versandkosten« zu tragen, aber ein genauer Preis – obwohl bekannt – nicht angegeben war<sup>20</sup>. Zu beachten sind auch die für alle Verbraucherverträge geltenden § 312a Abs. 4 und 5 BGB.

<sup>18</sup> Vgl. dazu BT-Drucks. 17/12637, 54f.

<sup>19</sup> Vgl. § 312a Abs. 2 S. 3 BGB.

<sup>20</sup> BT-Drucks. 17/12637, 55.

### III. Abschriften und Bestätigungen

Der Unternehmer ist nach § 312f BGB verpflichtet, dem Verbraucher nach Vertragsschluss eine Abschrift oder eine Bestätigung des Vertrags zukommen zu lassen. Die Regelung dient dem Schutz des Verbrauchers durch umfassende Dokumentation<sup>21</sup>, sie erstreckt sich auf außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, Fernabsatzverträge sowie Verträge über digitale Inhalte, die sich nicht auf einem körperlichen Datenträger befinden.

#### 1. Außergeschäftsraumverträge

##### a) Inhaltliche Anforderungen an Bestätigung und Abschrift

###### aa) Bestätigung

In der Vertragsbestätigung ist der Vertragsinhalt wiederzugeben. Dies folgt schon aus dem Telos des § 312f BGB, dass die vertraglichen Rechte und Pflichten des Verbrauchers dokumentiert werden sollen. In die Bestätigung aufzunehmen sind nach § 305 Abs. 1 S. 1 BGB wirksam in den Vertrag einbezogene AGB<sup>22</sup>. § 312f Abs. 1 S. 3 BGB sieht vor, dass die Vertragsbestätigung die sich aus § 312d Abs. 1 S. 1 i. V. m. Art. 246a EGBGB ergebenden Informationspflichten des Unternehmers nicht zu enthalten hat, wenn der Unternehmer dieser vorvertraglichen Informationspflicht bei Abschluss des Vertrags bereits nachgekommen ist. Dies verwundert auf den ersten Blick, ergibt sich doch aus § 312d Abs. 1 S. 2 BGB, dass die in § 312 Abs. 1 S. 1 BGB enthaltenen Informationspflichten Vertragsbestandteil werden. Hintergrund ist, dass die vorvertraglichen Informationen bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen nach Art. 246a § 4 Abs. 2 EGBGB bereits vor Vertragsschluss auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden müssen<sup>23</sup>, so dass kein Bedürfnis mehr besteht, die Informationen dem Verbraucher erneut in dauerhafter Form zur Verfügung zu stellen. Aus der Formulierung »in Erfüllung seiner Informationspflichten nach § 312d Abs. 1« ergibt sich, dass die Bestätigung die Informationen nach § 312d Abs. 1 S. 1 BGB i. V. m. Art. 246a EGBGB nur dann nicht

enthalten muss, wenn der Unternehmer dem Verbraucher diese Informationen gerade mit Bezug zum konkreten Vertrag bereits zur Verfügung gestellt hat. Ein Werbeprospekt, der diese Angaben zwar enthält, aber ohne Bezug zum konkreten Vertragsschluss einfach in den Briefkasten des Verbrauchers eingeworfen wird, ist nicht ausreichend<sup>24</sup>.

##### bb) Abschrift

Die Abschrift ist von den Vertragsschließenden so zu unterzeichnen, dass ihre Identität erkennbar ist (§ 312f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 BGB). Eine Namensunterschrift ist nicht zwingend erforderlich. Ausreichend ist auch ein sonstiges Handzeichen<sup>25</sup>. Aus dem Wortlaut von § 312f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 BGB (»wurde«) ergibt sich, dass die Abschrift schon unterschrieben sein muss, wenn sie dem Verbraucher zugeht. Die Abschrift hat auch die Informationspflichten zu enthalten, die den Unternehmer aus § 312d Abs. 1 BGB treffen, schließlich werden diese nach § 312d Abs. 1 S. 2 BGB Vertragsbestandteil. Ausweislich seines Wortlauts ist § 312f Abs. 1 S. 3 BGB nur auf die Bestätigung und nicht nur auf die Abschrift anzuwenden, so dass von dieser Verpflichtung auch nicht dann abgesehen werden kann, wenn der Unternehmer dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt hat. Sachliche Gründe, warum dem Unternehmer die Erleichterung des § 312f Abs. 1 S. 3 BGB nicht auch dann zukommen soll, wenn er dem Verbraucher anstelle einer Vertragsbestätigung eine Abschrift des Vertrags zukommen lässt, sind nicht ersichtlich, so dass zu erwägen ist, § 312f Abs. 1 S. 3 BGB auf die Abschrift entsprechend anzuwenden.

##### b) Verhältnis von Abschrift und Bestätigung

Der Unternehmer hat dem Verbraucher entweder eine Abschrift oder eine Bestätigung zukommen zu lassen. Beides muss nicht erfüllt werden. Liegt kein unterzeichnetes Vertragsdokument vor, kann der Unternehmer seine Pflicht aus § 312f Abs. 1 BGB von vornherein nur durch Überlassung einer Vertragsbestätigung erfüllen<sup>26</sup>. Aufgrund der in § 312f Abs. 1 S. 1 BGB enthaltenen Vorgabe, dass sowohl der Unternehmer als auch der Verbraucher die Abschrift des Vertrags unterzeichnet haben müssen, wird sich in Fällen, in denen bei Zusammenkunft von Unternehmer

<sup>21</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55. Auf Verträge über Finanzdienstleistungen findet die Regelung wegen § 312f Abs. 4 BGB keine Anwendung. Für diese Verträge finden sich aber Sonderregelungen in §§ 312d Abs. 2, 491 ff. BGB.

<sup>22</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55.

<sup>23</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55.

<sup>24</sup> BT-Drucks. 17/13951, 99.

<sup>25</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55.

<sup>26</sup> Siehe dazu auch BT-Drucks. 17/12637, 55.

und Verbraucher zu Zwecken des Vertragsschlusses nicht auch bereits eine Abschrift des Vertrags erstellt wird, für den Unternehmer aus praktischen Gründen nur die Vertragsbestätigung anbieten, um seinen Pflichten aus § 312f Abs. 1 BGB nachzukommen.

### c) Form

Die Abschrift und Bestätigung des Vertrags ist dem Verbraucher jeweils in Papierform zur Verfügung zu stellen. Eine Verpflichtung, den Vertrag schriftlich abzuschließen, lässt sich hieraus jedoch nicht ableiten<sup>27</sup>. Der Verbraucher kann zustimmen, dass für die Abschrift oder die Bestätigung des Vertrags ein anderer dauerhafter Datenträger als Papier verwendet wird (§ 312f Abs. 1 S. 2 BGB). Was unter anderen dauerhaften Datenträgern zu verstehen ist, ergibt sich aus § 126 b S. 2 BGB<sup>28</sup>. Insbesondere ist dabei an die in § 312f Abs. 2 BGB vorgesehene elektronische Übermittlung zu denken.

### d) Frist

Der Unternehmer hat seiner Pflicht aus § 312f Abs. 1 BGB »alsbald« nach Vertragsschluss nachzukommen. Was hierunter zu verstehen ist, wird im Gesetz nicht bestimmt. Orientieren können wird man sich an der in § 312f Abs. 2 BGB bestimmten Frist. Danach hat der Unternehmer dem Verbraucher die Abschrift oder Bestätigung spätestens bei Lieferung der Ware zukommen zu lassen bzw. bevor mit der Ausführung von Dienstleistungen begonnen wird.

## 2. Fernabsatzverträge

Bei Bestätigung von Fernabsatzverträgen (Definition: § 312c Abs. 1 BGB) gelten dieselben Grundsätze entsprechend. Unterschiede ergeben sich in folgenden Punkten: § 312f Abs. 2 BGB spricht anders als Abs. 1 nur von der Bestätigung und nicht auch von der Abschrift. Der Gesetzgeber wollte damit wohl den Besonderheiten des Fernabsatzes Rechnung tragen, bei dem der Vertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher nicht durch persönliches Zusammenkommen zustande kommt, so dass sich die Vertragsabschrift von vornherein als nicht praktikabel erweist. Die Papierform ist in § 312f Abs. 2 BGB in Abwei-

chung zu Abs. 1 nicht ausdrücklich genannt. Sie fällt jedoch ebenfalls unter den Begriff des dauerhaften Datenträgers, der in § 312f Abs. 2 BGB gebraucht und in § 126 b BGB legal definiert ist<sup>29</sup>.

Die unterschiedlichen Formulierungen in § 312f Abs. 2 S. 2 BGB (»... muss ... enthalten, es sei denn ...«) und § 312f Abs. 1 S. 3 BGB (»muss ... nur enthalten, wenn ...«) ergeben sich daraus, dass bei Fernabsatzverträgen anders als bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen die vorvertraglichen Informationen nicht bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden müssen (vgl. Art. 246 a § 4 Abs. 2, 3 EGBGB), so dass über § 312f Abs. 2 S. 2 BGB sichergestellt werden soll, dass dies im Nachhinein noch geschieht<sup>30</sup>.

## 3. Digitale Inhalte

Bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten ist ggf. in den Vertrag aufzunehmen, dass der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und er bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert (vgl. § 312f Abs. 3 BGB). Damit sind die Besonderheiten zu berücksichtigen, die bei diesen Verträgen hinsichtlich der Ausübung des Widerrufsrechts bestehen<sup>31</sup>.

## 4. Abweichungen zwischen Vertrag und Vertragsbestätigung, Zugang

Weicht der Inhalt der Vertragsbestätigung von dem geschlossenen Vertrag ab, darf dem Verbraucher hieraus kein Nachteil entstehen. Dem Verbraucher muss die Abschrift bzw. Bestätigung zugehen. Es reicht nicht aus, wenn der Verbraucher auf eine Webseite des Unternehmers verwiesen wird<sup>32</sup>.

<sup>27</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 55.

<sup>28</sup> Siehe dazu BGH NJW 2010, 3566 – Holzhocker.

<sup>29</sup> Vgl. dazu BT-Drucks. 17/12637, 44.

<sup>30</sup> Vgl. dazu auch BT-Drucks. 17/12637, 55.

<sup>31</sup> Siehe dazu § 356 Abs. 5 BGB.

<sup>32</sup> BT-Drucks. 17/12637, 55.

## IV. Besondere Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Der Begriff des elektronischen Geschäftsverkehrs deckt sich nur teilweise mit demjenigen des Fernabsatzgeschäfts. Für diesen Bereich bestehen besondere Pflichten des Unternehmers in §§ 312i, 312j BGB.

### 1. Regelungsgehalt

§ 312i BGB normiert die Pflichten, die der Unternehmer unabhängig vom Vorliegen eines Verbrauchervertrags im elektronischen Geschäftsverkehr zu erfüllen hat. Insoweit gehen diese Pflichten weiter als im Fernabsatz. § 312j BGB enthält die Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr, die ein Unternehmer zusätzlich beim Vertragsabschluss mit einem Verbraucher zu erfüllen hat. Die Normen gehen zurück auf die Art. 10, 11 und 18 der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (ECommerceRL)<sup>33</sup>.

§ 312i BGB stellt dem Unternehmer nicht den Verbraucher gegenüber, sondern den Kunden. Die Vorschrift ist also im strengen Sinn kein Verbraucherschutzgesetz. Trotzdem wird sie in § 2 Abs. 2 Nr. 2 UKlaG als »Verbraucherschutzgesetz im Sinne dieser Vorschrift« bezeichnet. Daran ist sachlich richtig, dass elektronische Geräte sehr häufig gerade auch im Verkehr mit Verbrauchern verwendet werden. Verbraucher sind aber im Umgang mit der Elektronik auch heute noch häufig weniger erfahren und daher den daraus drohenden Gefahren besonders ausgesetzt. Aus diesem Ungleichgewicht erklären sich viele Einzelheiten des § 312i BGB. Als weitere Zwecke werden genannt: das Vertrauen der Verbraucher in den elektronischen Geschäftsverkehr (Erwägungsgrund Nr. 7 ECommerceRL) sowie die Förderung des Wirtschaftswachstums (Erwägungsgrund Nr. 2 ECommerceRL).

§ 312i Abs. 1 BGB definiert den elektronischen Geschäftsverkehr: Der Unternehmer muss sich zum Vertragsabschluss über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen eines Tele- oder Mediendienstes bedienen. Dieser Begriff ist erheblich enger als die Fernkommunikationsmittel des § 312c Abs. 2 BGB, die z. B. auch

<sup>33</sup> Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insb. des elektronischen Geschäftsverkehrs im Binnenmarkt, ABl. EG Nr. L 178/1.

Briefe und Telefonate umfassen<sup>34</sup>. § 312i BGB definiert die Tele- oder Mediendienste nicht<sup>35</sup>. In Erwägungsgrund Nr. 17 ECommerceRL wird gesprochen von »Geräten für die elektronische Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten«, die Dienstleistungen auf individuellen Abruf eines Empfängers erbringen. Nach Erwägungsgrund Nr. 18 ECommerceRL gehen die Tätigkeiten online vorstatten; Offlinedienste sollen nicht erfasst sein. Im Wesentlichen geht es wohl um Angebote und Bestellungen per Email oder über Internet, nicht dagegen um telefonische Bestellungen.

Nicht erfasst werden sollen nach Anhang 5 Nr. 2 – 1 und 2 der Richtlinie 98/34/EG<sup>36</sup> Dienste, die zwar mit elektronischen Geräten, aber in materieller Form erbracht werden, z. B. durch Geldausgabe- oder Fahrkartenautomaten. Dass insoweit Abgrenzungsschwierigkeiten entstehen<sup>37</sup>, ist unvermeidlich.

### 2. Allgemeine Pflichten

#### a) Bereitstellung von Korrekturmöglichkeiten

Im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer dem Kunden angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe dieser Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann (§ 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 1 BGB). Fehlt es hieran, soll der Unternehmer als Schadensersatz aus culpa in contrahendo (§§ 311 Abs. 2, 280 Abs. 1, 241 Abs. 2, 249 Abs. 1 BGB) aus dem Eingabefehler keine Rechte herleiten dürfen<sup>38</sup>.

#### b) Informationspflichten

§ 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BGB bestimmt die Pflicht, die Informationen nach Art. 246c EGBGB vor Abgabe der Bestellung »klar und verständlich« mitzuteilen. Nach § 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 3 BGB muss der Unternehmer den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Weg be-

<sup>34</sup> Siehe M. Stürner, JURA 2015, 690, 691.

<sup>35</sup> Dazu allgemein Blasek, GRUR 2010, 396.

<sup>36</sup> Richtlinie 98/48/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juli 1998 zur Änderung der Richtlinie 98/34/EG über ein Informationsverfahren auf dem Gebiet der Normen und technischen Vorschriften, ABl. EG Nr. L 217/18.

<sup>37</sup> Vgl. MüKo-BGB/Wendehorst, 6. Aufl. 2012, § 312g a. F. Rn. 32.

<sup>38</sup> Palandt/Grüneberg, BGB, 74. Aufl. 2015, § 312i Rn. 5. Siehe dazu auch unten V.

stätigen. Für den Zugang dieser Erklärung gilt § 312i Abs. 1 S. 2 BGB: Es soll genügen, dass der Empfänger sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann<sup>39</sup>. Der Unternehmer muss schließlich nach § 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 4 BGB den Kunden die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der AGB bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

### c) Ausnahmen

Nach § 312i Abs. 2 S. 1 BGB findet § 312i Abs. 1 S. 1 Nr. 1 bis 3 BGB keine Anwendung bei einem Vertragsschluss »ausschließlich durch individuelle Kommunikation«. Die Regierungsbegründung sieht nämlich hier keinen wesentlichen Unterschied zu einem Vertragsschluss durch Brief oder Telefon<sup>40</sup>. Diese Ähnlichkeit dürfte auch bei der Begriffsbestimmung der »individuellen Kommunikation« helfen, bei der unklar ist, ob sie technisch-formal oder inhaltlich-materiell verstanden werden soll<sup>41</sup>. Der ganze § 312i Abs. 1 BGB mit Ausnahme von S. 1 Nr. 4 soll nach Abs. 2 S. 2 abdingbar sein, wenn Vertragsparteien, die nicht Verbraucher sind, etwas anderes vereinbaren. In diesem Fall unterliegt der Vertragsschluss den gewöhnlichen Regeln.

### d) Verhältnis zu den allgemeinen Regeln

Nach § 312i Abs. 3 S. 1 BGB bleiben weitergehende Pflichten aufgrund anderer Vorschriften unberührt. Dahin gehören die allgemeinen Pflichten bei Verbraucherverträgen nach § 312a BGB sowie die besonderen Pflichten beim Fernabsatz sowie bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen nach § 312d BGB einschließlich Art. 246, 246a und 246b EGBGB.

## 3. Besondere Pflichten gegenüber Verbrauchern

§ 312j BGB geht zurück auf die Art. 8 Abs. 2 und 3 VRRG. Art. 8 Abs. 2 VRRG wurde bereits vor Ablauf der Umsetzungsfrist umgesetzt (sog. Buttonlösung)<sup>42</sup>.

### a) Mitteilung von Lieferbeschränkungen und akzeptierten Zahlungsmitteln

Nach § 312j Abs. 1 BGB hat der Unternehmer auf Webseiten für den elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern zusätzlich zu den nach § 312i BGB bestehenden Informationspflichten spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden. Er muss hierbei angeben, welche Zahlungsmittel er nach seinem Geschäftsmodell im Allgemeinen akzeptiert, z. B. Kauf auf Rechnung, vorherige Überweisung, Lastschrift, Zahlung per Kreditkarte<sup>43</sup>. Nach der Gesetzesbegründung ist hiervon die Frage zu unterscheiden, ob der Unternehmer bereit ist, dem Verbraucher im konkreten Einzelfall jedes der angegebenen Zahlungsmodelle vorbehaltlos einzuräumen. So muss es dem Unternehmer auch zukünftig möglich sein, insbesondere die Zahlung auf Rechnung, bei der er in Vorleistung tritt, von einer vorherigen Bonitätsprüfung abhängig zu machen. Eine solche Prüfung kann aber nicht bereits zu Beginn des Bestellvorgangs erfolgen<sup>44</sup>.

### b) Besondere Pflichten bei entgeltlichen Verträgen (»Buttonlösung«)

Mit § 312j Abs. 2 – 4 BGB sollen die sog. Kostenfallen im Internet bekämpft werden. Dabei handelt es sich um das Angebot von kostenpflichtigen Dienstleistungen, bei denen die Entgeltlichkeit gezielt verschleiert wird<sup>45</sup>. Im Kern geht es um Verstöße gegen das Lauterkeitsrecht. Die sog. Buttonlösung zielt aber zusätzlich auf die vertragsrecht-

<sup>39</sup> Zu den datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Bestätigung und den sich daraus ergebenden Grenzen hinsichtlich des Inhalts der Bestätigung *Bergt*, NJW 2012, 3541, 3544 ff.; *ders.*, NJW 2011, 3752.

<sup>40</sup> RegE BT-Drucks. 14/6040, 172.

<sup>41</sup> Vgl. MüKo-BGB/*Wendehorst*, 6. Aufl. 2012, § 312g a.F. Rn. 45 ff., die sich (Rn. 48) für eine Kombination (»zweistufige Prüfung«) entscheidet.

<sup>42</sup> Durch das Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr und zur Änderung des Wohnungseigentumsgesetzes, BGBl I, 1084, in Kraft getreten am 1. 8. 2012, s. dazu *Weiss*, JuS 2013, 590; *Alexander*, NJW 2012, 1985; *Bergt*, NJW 2012, 3541.

<sup>43</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/12637, 58.

<sup>44</sup> Siehe dazu BT-Drucks. 17/12637, 58.

<sup>45</sup> Beispiele bei *Alexander*, NJW 2012, 1985.

liche Ebene. Die bereits bisher regelmäßig zur Verfügung stehende Anfechtungsmöglichkeit wurde als nicht ausreichend angesehen. Die Neuregelung gilt für alle entgeltlichen Verträge<sup>46</sup>; es besteht aber im Unterschied zu § 312i BGB eine Beschränkung auf B2C-Geschäfte. Nach § 312j Abs. 2 S. 1 BGB bestehen für solche Verträge erhöhte Transparenzpflichten hinsichtlich der wesentlichen Merkmale der Ware oder der Dienstleistung, ggf. der Mindestlaufzeit des Vertrags, des Gesamtpreises sowie sämtlicher Nebenkosten (Art. 246 § 1 Abs. 1 Nr. 4 HS. 1 sowie Nr. 5, 7 und 8 EGBGB). Diese Informationen müssen besonders hervorgehoben werden (Fettdruck, abweichendes Format etc.). Zusätzlich verlangt § 312j Abs. 3 BGB für einen wirksamen Vertragsschluss eine gesonderte Bestätigung durch den Kunden auf einer mit dem Hinweis »zahlungspflichtig bestellen« o.ä. versehenen Schaltfläche<sup>47</sup>.

### c) Ausnahmen

Nach § 312j Abs. 5 S. 1 BGB sind Abs. 2 – 4 nicht anzuwenden, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird. Die Norm entspricht § 312i Abs. 2 S. 1 BGB<sup>48</sup>.

## V. Rechtsfolgen bei Verletzungen

Die den Unternehmer treffenden Informationspflichten sind wie gesehen überaus umfangreich und komplex. Daher ist mit massenhaften Rechtsverstößen zu rechnen. Umso wichtiger sind die Rechtsfolgen von Verstößen<sup>49</sup>. Teilweise bestehen spezielle Rechtsfolgen, ansonsten kann auf allgemeine Grundsätze zurückgegriffen werden. § 312k Abs. 2 BGB weist die Beweislast hinsichtlich der Erfüllung der gesetzlichen Informationspflichten dem Unternehmer zu. Diese Regelung findet insbesondere auch auf Schadensersatzansprüche des Verbrauchers wegen Verletzungen der Informationspflicht durch den Unternehmer Anwendung<sup>50</sup>.

<sup>46</sup> Zum Begriff *M. Stürner*, *JURA* 2015, 30, 34f.

<sup>47</sup> Zu Abgrenzungsfragen *Alexander*, *NJW* 2012, 1985, 1988.

<sup>48</sup> Die Ausnahme für Verträge über Finanzdienstleistungen in § 312i Abs. 5 S. 2 BGB ergibt sich daraus, dass die VRRL Finanzdienstleistungen nicht umfasst, Art. 3 Abs. 3 lit. d VRRL, s.a. *BT-Drucks.* 17/12637, 58.

<sup>49</sup> Dazu auch *R. Koch*, *MDR* 2014, 1421.

<sup>50</sup> *Palandt/Grüneberg*, *BGB*, 74. Aufl. 2015, § 312k Rn. 4.

## 1. Spezielle Sanktionen

### a) Fristbeginn

Die wichtigste Sanktion ergibt sich aus § 356 Abs. 3 S. 1 BGB: Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, beginnt die Frist nicht vor Erfüllung der Informationspflicht des Art. 246 b § 2 Abs. 1 EGBGB. Danach hat der Unternehmer dem Verbraucher die Vertragsbestimmungen (einschließlich der AGB) sowie die in Art. 246 b § 2 Abs. 1 EGBGB genannten Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Bei sonstigen Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen beginnt die Frist erst, wenn der Unternehmer den Verbraucher gem. Art. 246 a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 EGBGB über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts gem. § 355 Abs. 1 BGB sowie das Muster-Widerrufsformular informiert hat; von der Erfüllung weiterer Informationspflichten ist der Beginn der Widerrufsfrist nicht abhängig<sup>51</sup>.

Geschützt ist der Unternehmer durch die Sechsmonatsfrist des § 356 Abs. 3 S. 2 BGB. Hierbei kommt es nicht darauf an, dass der Unternehmer den Verbraucher tatsächlich ordnungsgemäß belehrt hat<sup>52</sup>. Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen gilt diese Beschränkung nach § 356 Abs. 3 S. 3 BGB jedoch nicht. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers besteht folglich unbegrenzt, wenn die Informationspflichten des § 312d Abs. 2 BGB nicht eingehalten werden. Mit Blick auf den Umfang der sich aus § 312d Abs. 2 BGB ergebenden Pflicht (allein Art. 246 b § 1 Abs. 1 EGBGB hat 19 Ziffern!) ist dies im Vergleich zur Rechtslage, die bei sonstigen Fernabsatz- sowie außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht, ein großer Nachteil. Wenn die fehlende Information für den Abschlusswillen offenbar keine Rolle gespielt hat, wird man daher an eine Unwirksamkeit des Widerrufs nach § 242 BGB (Einrede der Verwirkung) zu denken haben. In diesem Sinne hat auch die Rechtsprechung entschieden<sup>53</sup>.

Enthält die Abschrift oder Vertragsbestätigung nicht die Angaben des § 312f Abs. 3 BGB, wird der Unternehmer das Erlöschen des Widerrufsrechts nach § 356 Abs. 5 BGB nur schwer nachweisen können. In einem solchen Fall wird es daher bei der regulären Widerrufsfrist des § 356 Abs. 2, 3 BGB bleiben<sup>54</sup>.

<sup>51</sup> Vgl. *BT-Drucks.* 17/12637, 61.

<sup>52</sup> Vgl. *BT-Drucks.* 17/13951, 101.

<sup>53</sup> *OLG Köln WM* 2012, 1532.

<sup>54</sup> Vgl. *BT-Drucks.* 17/12637, 56.

### b) Nichtbestehen von Ansprüchen

Kommt der Unternehmer seiner Informationspflicht aus § 312e BGB vor Abgabe der Vertragserklärung durch den Verbraucher nicht nach, hat der Unternehmer gegenüber dem Verbraucher keinen Anspruch auf Zahlung von Fracht-, Liefer- und Versandkosten. Vom Verbraucher bereits geleistete Zahlungen sind vom Unternehmer zu erstatten.

### c) Unwirksamkeit des Vertrags

Missachtet der Anbieter die Pflichten nach § 312j Abs. 3 BGB, so ordnet Abs. 4 als Sanktion die Unwirksamkeit des Vertrags an. Kritikwürdig ist daran, dass eine im vorvertraglichen Bereich liegende Pflichtverletzung nicht lediglich Schadensersatzansprüche auslöst (die ggf. auch auf Vertragsauflösung gehen), sondern den Vertrag stets und ohne Ausnahme vernichtet. Dies kann in manchen Fällen auch zu Lasten des Kunden gehen, der an der entgeltlichen Leistung durchaus ein Interesse haben mag. Auch geht die Rechtsfolge über den von Art. 8 Abs. 2 UAbs. 2 S. 3 VRRl bezweckten Schutz hinaus: Dort wird nur verlangt, dass der Verbraucher durch den Vertrag oder die Bestellung nicht gebunden ist. Sollen wegen der in Art. 4 VRRl postulierten Vollharmonisierung drohende Richtlinienverstöße vermieden werden, kann ggf. über § 242 BGB geholfen werden<sup>55</sup>.

## 2. Allgemeine Sanktionen

Das Verbraucherrecht bildet keine abgeschlossene Rechtsmaterie, sondern ist Teil des BGB. Ansprüche, die sich aus allgemeinen Vorschriften ergeben, werden grundsätzlich nicht gesperrt. Dies gilt jedenfalls dann, wenn sie weitergehende Rechte zugunsten des Verbrauchers enthalten als die speziellen Vorschriften der §§ 312ff. BGB.

### a) Vertragliche Ansprüche

Kommt der Unternehmer seinen vertraglichen Pflichten gegenüber dem Verbraucher zur Erteilung von Abschriften bzw. Bestätigungen aus § 312f BGB nicht nach, kann dem Verbraucher ein Schadensersatzanspruch zustehen wegen

Verletzung einer Nebenpflicht (§§ 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB). Im Einzelfall kann der Verbraucher auch nach § 324 BGB vom Vertrag zurücktreten, wenn ihm aufgrund der Verletzung der Pflichten aus § 312f Abs. 1–3 BGB ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann. Bei Abweichungen der Bestätigung vom geschlossenen Vertrag gilt die für den Verbraucher günstigere Regelung; auch finden die Vorschriften über das kaufmännische Bestätigungsschreiben keine Anwendung.

### b) Culpa in contrahendo

Das Unterbleiben einer gesetzlich geforderten Information kann auch eine Haftung nach c.i.c. (§§ 311 Abs. 2, 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB) auslösen<sup>56</sup>. Deren Rechtsfolgen gehen in doppelter Hinsicht über diejenigen eines Widerrufs hinaus.

#### aa) Schadensersatzanspruch

Der Schadensersatzanspruch aus c.i.c. umfasst mehr als bloß die Lösung vom Vertrag mit leicht modifizierten Rücktrittsfolgen (§§ 355 ff. BGB). Denn das zu ersetzende negative Interesse<sup>57</sup> umfasst auch die Nachteile, die dem Verbraucher durch das enttäuschte Vertrauen auf den Fortbestand des später widerrufenden Geschäfts entstanden sind (z. B. durch das Versäumen eines anderen Vertragsschlusses).

Demgegenüber sind aber folgende Einschränkungen zu beachten: Für einen Schadensersatzanspruch aus c.i.c. bedarf es der haftungsbegründenden Kausalität. Diese fehlt, wenn die unterlassene Information für den Verbraucher so unwesentlich war, dass er den Vertrag auch bei vollständiger Information wie geschehen abgeschlossen hätte. In solchen Fällen bleibt nur der Widerruf. Angesichts der Fülle der gesetzlich geforderten Informationen ließe sich vertreten, dass es v. a. bei kleineren Unternehmen vereinzelt am Verschulden fehlt, wenn eine Information unterbleibt. Auch dann gäbe es nur den Widerruf. Endlich ist auch die Ansicht vertretbar, § 356 Abs. 3 BGB<sup>58</sup> enthalte für Informationsfehler eine abschließende, wenigstens die allgemeine c.i.c. ausschließende Regelung. Denn ein Verschulden wird sich bei § 312d BGB nur schwer verneinen lassen. Dann erscheint der Informationsfehler weitgehend als ein Spezialfall der c.i.c., und dieser Spezi-

<sup>55</sup> So Palandt/*Grüneberg*, BGB, 74. Aufl. 2015, § 312j Rn. 8; eingehend zu möglichen Lösungswegen *Weiss*, JuS 2013, 590 m. w. N.

<sup>56</sup> Siehe auch BT-Drucks. 17/12637, 54.

<sup>57</sup> Vgl. *PWW/M. Stürner*, BGB, 10. Aufl. 2015, § 311 Rn. 53.

<sup>58</sup> Und ebenso §§ 356 a Abs. 2 und 3, 356 b Abs. 2 BGB.

allfall kann durch § 356 Abs. 3 BGB abschließend geregelt sein<sup>59</sup>. Umgekehrt greift die c.i.c. jedenfalls dann, wenn zwar kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht, die fehlerhafte Information des Unternehmers aber genau diesen Eindruck erweckt<sup>60</sup>.

#### bb) Fristen

Das Widerrufsrecht für Verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, erlischt zwölf Monate und 14 Tage nach dem in den §§ 356 Abs. 2, 355 Abs. 2 S. 2 BGB genannten Zeitpunkt, § 356 Abs. 2 S. 2 BGB, wobei es nicht darauf ankommt, dass der Unternehmer den Verbraucher tatsächlich ordnungsgemäß belehrt hat<sup>61</sup>. Dagegen verjährt der Anspruch des Verbrauchers auf Vertragsaufhebung aus c.i.c. nach den §§ 195, 199 BGB, also jedenfalls wesentlich später. Auch insoweit könnte demnach ein Anspruch aus c.i.c. die Verbraucherrechte erheblich erweitern. Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen gilt dies nicht, wenn keine Belehrung durch den Unternehmer erfolgt ist; das Widerrufsrecht besteht dann unbegrenzt, § 356 Abs. 3 S. 3 BGB.

<sup>59</sup> *Wendelstein/Zander*, JURA 2014, 1191, 1202; näher Palandt/*Grüneberg*, BGB, 74. Aufl. 2015, Vor Art. 238 EGBGB Rn. 11.

<sup>60</sup> Denkbar erscheint in solchen Fällen ggf. auch die Annahme eines vertraglich vereinbarten Widerrufs- oder Rücktrittsrechts.

<sup>61</sup> Vgl. BT-Drucks. 17/13951, 101.

#### c) Irrtumsanfechtung

Der fehlerhafte Gebrauch elektronischer Geräte kann dazu führen, dass der Kunde etwas erklärt, was er nicht oder doch nicht mit diesem Inhalt erklären wollte. Dann kommt eine Irrtumsanfechtung nach § 119 Abs. 1 BGB in Betracht<sup>62</sup>. Allerdings scheint der Kunde dann nach § 122 BGB ersatzpflichtig zu werden. Doch verstieße ein solcher Anspruch des Unternehmers gegen § 242 BGB, wenn er selbst durch einen Informationsfehler zu dem Bedienungsfehler beigetragen hat<sup>63</sup>.

#### d) Kollektiver Rechtsschutz

Unabhängig von Individualansprüchen des Kunden kommen auch Unterlassungsansprüche in Betracht, zu denen Verbände und andere Institutionen berechtigt sind: § 2 Abs. 2 Nr. 2 UKlaG und bei Handeln im Wettbewerb auch die §§ 1, 3 UWG. Dazu tritt die Möglichkeit zu einer kostenpflichtigen Abmahnung<sup>64</sup>.

<sup>62</sup> Näher Palandt/*Grüneberg*, BGB, 74. Aufl. 2015, Vor Art. 238 EGBGB Rn. 4.

<sup>63</sup> MüKo-BGB/*Wendehorst*, 6. Aufl. 2012, § 312g a.F. Rn. 121.

<sup>64</sup> MüKo-BGB/*Wendehorst*, 6. Aufl. 2012, § 312g a.F. Rn. 125 sieht hierin die vermutlich relevanteste Rechtsfolge.