

SCHADENABWICKLUNG

Wichtige Gesetzesänderung: Ab 13. Juni 2014 gelten neue Regeln zum Widerrufsrecht

| Eine Gesetzesänderung, die ab 13. Juni 2014 ihre Wirkung entfaltet, wird für die „Unfallbranche“ manche Erschwernisse bringen, weil Verbrauchern weitergehende Schutzrechte als bisher eingeräumt werden. Im Kern geht es um das Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen. Und die sind bei der Unfallschadenabwicklung gar nicht so selten. Dies „aussitzen“ zu wollen, wird nichts bringen. Zumal die Risiken durch geschicktes Handeln neutralisiert werden können. |

Neues Recht ab dem 13. Juni 2014

Mit Wirkung ab dem 13. Juni 2014 werden wesentliche Bestimmungen im BGB geändert. Eine Übergangsfrist gibt es nicht. Dabei geht es vor allem um alle die Paragraphen, die sich mit widerruflichen Verträgen und mit den Folgen eines Widerrufs befassen. Denn Auslöser der Gesetzesänderung ist – wie so oft – die EU: Damit wird die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie umgesetzt, und zwar europaweit einheitlich („Vollharmonisierung“).

Wieder einmal ist das „Verbraucherschutz“

Alle diese Widerrufs- und Widerrufsfolgenvorschriften gelten nur, wenn ein Unternehmer mit einem Verbraucher Verträge schließt. Das ist bei allen folgenden Überlegungen zu beachten.

Bisher: finanzierte Verträge, Fernabsatz, Haustürgeschäft

Auf den ersten Blick fragt man: Was hat das Widerrufsrecht mit dem Recht rund um den Unfallschadensservice zu tun? Denn beim Stichwort „Widerruf“ fallen dem Kundigen heute vor allem die finanzierten Käufe, der Fernabsatz und das Haustürgeschäft ein. Und genau bei Letzterem schlummert die neue Gefahr.

Was früher „Haustürgeschäft“ hieß, heißt nunmehr „Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge“ (AGV) und ist in § 312a BGB geregelt. Das ist nicht nur eine Änderung des Vokabulars, sondern aus Sicht des Unternehmers eine wesentliche Verschärfung.

Das bisherige Haustürwiderrufsrecht basiert auf dem Gedanken der Überrumpelung. Die Drückerkolonne, die von Haustür zu Haustür geht, die Einkaufsveranstaltung („Rheumadecke“) während der Ausflugstour, das Angesprochenwerden in der Einkaufsstraße: Wer da unbedacht kaufte, was er gar nicht haben will, kann innerhalb von 14 Tagen das Geschäft durch Widerruf rückgängig machen.

Weil der Überrumpelungsgedanke das gesetzgeberische Motiv war, gilt bisher: Wenn der Verbraucher den Verkäufer zu sich nach Hause bestellt hat, hatte er – mangels Schutzbedürfnis – kein Widerrufsrecht.

Einheitliches Recht
in der EU

Was bisher „Haustürgeschäft“ hieß ...

... heißt nun
„Außerhalb von
Geschäftsräumen
geschlossene
Verträge“

Da ist ab dem 13. Juni 2014 vieles anders. Die in diesem Beitrag angesprochenen Paragraphen aus dem BGB sind die, die ab dem genannten Stichtag gelten werden.

Ein Blick in das Gesetz als Grundlage der Problemfindung

Der Gesetzeswortlaut von § 312b BGB ist wie folgt:

■ § 312b BGB lautet

Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

(1) Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sind Verträge,

1. die bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Verbrauchers und des Unternehmers an einem Ort geschlossen werden, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist,
2. für die der Verbraucher unter den in Nummer 1 genannten Umständen ein Angebot abgegeben hat,
3. die in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, bei denen der Verbraucher jedoch unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Verbrauchers und des Unternehmers persönlich und individuell angesprochen wurde, oder
4. die auf einem Ausflug geschlossen werden, der von dem Unternehmer oder mit seiner Hilfe organisiert wurde, um beim Verbraucher für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen zu werben und mit ihm entsprechende Verträge abzuschließen.

Dem Unternehmer stehen Personen gleich, die in seinem Namen oder Auftrag handeln.

(2) Geschäftsräume im Sinne des Absatzes 1 sind unbewegliche Gewerberäume, in denen der Unternehmer seine Tätigkeit dauerhaft ausübt, und bewegliche Gewerberäume, in denen der Unternehmer seine Tätigkeit für gewöhnlich ausübt. Gewerberäume, in denen die Person, die im Namen oder Auftrag des Unternehmers handelt, ihre Tätigkeit dauerhaft oder für gewöhnlich ausübt, stehen Räumen des Unternehmers gleich.

Ein AGV liegt also vor, wenn der Vertrag außerhalb der gewöhnlichen Geschäftsräume abgeschlossen wird. Rund um unfallrelevante Tätigkeiten kommt das regelmäßig vor. Wenn der Kunde ein Verbraucher ist, hat er das zweiwöchige Widerrufsrecht. Die Begrenzung auf 14 Tage gilt aber nur, wenn er bei Vertragsabschluss über sein Widerrufsrecht belehrt wird. Geschieht das nicht, läuft das Widerrufsrecht über die 14 Tage plus ein Jahr.

■ Beispiele für AGV im Unfallbranchenalltag

- Die Abschleppunternehmer schließen die Verträge vermutlich nahezu ausschließlich „außerhalb von Geschäftsräumen“ ab, und das bei gleichzeitiger Anwesenheit des Verbrauchers. Die Polizei ruft an, der Abschlepper fährt los, der Betroffene ist noch an der Unfallstelle, nach einem kurzen Gespräch wird

Der neue Gesetzeswortlaut

14-tägiges
Widerrufsrecht

Klassische Abschleppsituation
nach Unfall ist AGV

aufgeladen. Das Gespräch führt erst zum Auftrag, denn die Polizei ist nicht der Auftraggeber. Es ist der Geschädigte. Wäre es anders, gäbe es ja keinen schadenrechtlichen Erstattungsanspruch. Dieser Vertrag ist dann ein AGV.

- Die Werkstatt ruft den Sachverständigen an, der kommt zur Werkstatt und trifft dort noch auf den Kunden, der dort das Auftragsformular unterschreibt. Außerhalb der gewöhnlichen Geschäftsräume bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit: Das ist ein AGV.
- Der Sachverständige ist aus anderen Gründen in der Werkstatt, als der Abschleppwagen den Unfallkunden bringt. Oder der Kunde kommt selbst mit dem Unfallwagen angefahren. Wo er gerade dort ist, bekommt der Sachverständige kurzerhand an Ort und Stelle den Auftrag, ein Schadengutachten zu erstellen. Auch das ist ein AGV.
- Die Werkstatt holt das Unfallfahrzeug beim Verbraucher ab und lässt sich dort den Auftrag unterschreiben. Im Alltag, aber auch und vor allem im Rahmen von Schadenmanagementkonzepten kommt das ja durchaus vor. Und schon das wird für Versicherer (besonders für die insoweit besonders aktiven Gesellschaften) Anlass sein, sich mit den Widerrufsfragen zu beschäftigen, was sie allerdings auf „dumme Gedanken“ bringen könnte.
- Die Werkstatt betreibt auch das Abschleppgeschäft und holt den Betroffenen von der Unfallstelle (AGV, siehe oben). Auf dem Weg zum Betriebshof wird besprochen, dass die Reparatur in der Werkstatt erledigt werden könne. Auch das kommt immer wieder vor, vor allem bei durchreisenden Unfallopfern. Dann nützt es auch nichts mehr, dass der Reparaturauftrag später im Büro unterschrieben wird. Denn nach § 312b Abs. 1 Nr. 3 BGB ist auch das ein AGV: Draußen angesprochen, drinnen Vertrag abgeschlossen.

Sachverständiger trifft Kunden in der Werkstatt

Werkstatt holt Unfallfahrzeug beim Verbraucher ab

Unproblematischer Fall: Die Mietwagenanlieferung

Nicht betroffen ist die Autovermietung. In § 312 g Abs. 2 BGB gibt es eine lange Liste von Ausnahmen, bei denen der Verbraucher trotz Vorliegens eines AGV kein Widerrufsrecht hat. In Nummer 9 der Vorschrift ist die Autovermietung ausdrücklich erwähnt.

Autovermietung von AGV ausgenommen ...

Wichtig | Das gilt aber nur für solche Vorgänge, bei denen die Mietzeit bestimmt ist. „Bis Reparaturende“ oder „bis Wiederbeschaffung“ dürfte dafür aber ausreichen. Wenn also der Vermieter das Fahrzeug zum in der Werkstatt wartenden Kunden bringt und dann „auf der Motorhaube“ den Vertrag ausfüllt, hat der Kunde kein Widerrufsrecht.

... wenn Mietzeit ausreichend genau bestimmt

„Rohrbruchklausel“ verallgemeinerungsfähig?

In dem Ausnahmekatalog gibt es eine weitere Ausnahme unter § 312g Abs. 2 Nr. 11 BGB:

■ § 312g Abs. 2 Nr. 11 BGB lautet

„... Das Widerrufsrecht besteht, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, nicht bei folgenden Verträgen: ...

11) Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, die der Unternehmer bei einem solchen Besuch erbringt ...“

Diese Klausel hat sicher ihren Sinn: Beim Wasserrohrbruch und ähnlichen unaufschiebbaren Notwendigkeiten soll der hinzugeeilte Handwerker sofort handeln können, ohne um den Bestand des Geschäftes fürchten zu müssen.

Für Pannendienst
gilt etwas anders als
fürs Abschleppen

PRAXISHINWEISE I

- Ein Pannendiensteeinsatz, bei dem ein Fahrzeug an Ort und Stelle wieder flottgemacht wird, fällt sicher darunter.
- Beim Abschleppvorgang soll das anders sein. Man mag es kaum glauben, doch der Wortlaut des Paragraphen ist eindeutig. Einen Abschleppvorgang wird man kaum unter die Begriffe „Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten“ fassen können.
- Für die Erstellung eines Schadengutachtens gilt das Gleiche wie beim Abschleppvorgang.

14-tägiges Widerrufsrecht
beginnt erst
mit Lieferung
der Ware zu laufen

Widerruflichkeit des Vertrags

Die Folge ist: Der Käufer hat gemäß § 312g Abs. 1 BGB in Verbindung mit § 356 BGB ein 14-tägiges Widerrufsrecht, das anders als bisher nicht mit dem Vertragsabschluss, sondern erst mit der Lieferung der Ware beginnt (§ 356 Abs. 2 Nr. 1 Buchstabe a BGB).

Belehrungspflicht, aber entschärfte Folge bei Fehlern

Der Unternehmer muss den Verbraucher über sein Widerrufsrecht belehren. Tut er es nicht oder inhaltlich falsch, beginnt die 14-tägige Frist nicht zu laufen. Anders als bisher bleibt das Widerrufsrecht dann aber nicht mehr „ewig“, sondern endet spätestens nach einem Jahr und 14 Tagen (§ 356 Abs. 3 BGB). Dennoch: 14 Tage sind besser als ein Jahr und 14 Tage. Schon das ist ein Grund, richtig zu belehren.

Sicherung der Einnahme trotz Widerrufs

Doch es gibt einen weiteren Grund: Wenn der Käufer widerruft, ist in den oben genannten Fällen die Leistung ja bereits erbracht. Da will der Leistungserbringer nicht leer ausgehen.

„Joker“-Paragrafen
nutzen

Für Verträge über Dienstleistungen sieht das Gesetz in § 356 Abs. 4 BGB einen Joker vor.

- § 356 Abs. 4 BGB lautet

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.

Das bedeutet: Das Auftragsformular muss eine Erklärung des Verbrauchers beinhalten, dass der Unternehmer die Dienstleistung schon vor Ende der Widerrufsfrist erbringen soll und der Verbraucher weiß, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert, sobald die Dienstleistung vollständig erbracht ist. Das muss zwingend schriftlich sein.

Und wenn die Dienstleistung begonnen, aber noch nicht beendet ist?

Nun kann noch der Fall eintreten, dass die Dienstleistung zum Zeitpunkt des Widerrufs schon begonnen, aber noch fertiggestellt ist. Der oben beschriebene Verlust des Widerrufsrechts setzt ja deren vollständige Erbringung voraus.

Dafür hält § 357 Abs. 8 BGB die Lösung bereit:

■ § 357 Abs. 8 BGB lautet

...
8) Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen ..., so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer nur dann Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher nach Aufforderung durch den Unternehmer von diesem ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Der Anspruch aus Satz 1 besteht nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch ordnungsgemäß informiert hat. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht der Anspruch nach Satz 1 nur dann, wenn der Verbraucher sein Verlangen nach Satz 1 auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat. Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis zu Grunde zu legen. Ist der vereinbarte Gesamtpreis unverhältnismäßig hoch, ist der Wertersatz auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistung zu berechnen.

Also auch in diesem Zusammenhang ist es erforderlich, dass der Kunde die sofortige Leistungserbringung schriftlich verlangt. Hat er das getan, muss er bei einem Widerruf jedenfalls für die bis dahin erfolgte Teilleistung Wertersatz leisten.

Zwischenergebnis

Summa Summarum bedeutet das alles: Wer mit an die neue Rechtslage angepassten Auftrags- und Widerrufsbelehrungen antritt, hat die Situation drastisch entschärft. Man muss nur konsequent sein: Kein Vertrag außerhalb

Schriftform
erforderlich

Wertersatz für
bis zum Widerruf
erbrachte Leistung

Auch hier Schrift-
form erforderlich

Widerrufsbelehrung
muss individuell
erstellt werden

der gewöhnlichen Geschäftsräume ohne die Unterschriften. Der Verbraucher ist ja auch anwesend, sonst liegt per Definition kein AGV vor. Und noch einmal: Ist der Kunde ein Unternehmer (Firmenwagen etc.), gilt das alles nicht, denn die Triebfeder der Gesetzesänderung ist der Verbraucherschutz.

Wie müssen die Formulare aussehen?

Das Gesetz enthält Muster für die Widerrufsbelehrungen. Sie finden diese im Bundesgesetzblatt 2013 Teil I (Seite 3663 ff.) und auf ue.iww.de. Diese sind jeweils modular aufgebaut. Das heißt: Das Grundformular muss mit Textbausteinen („Gestaltungshinweisen“) an die jeweilige Dienstleistung angepasst werden.

PRAXISHINWEIS | Besprechen Sie mit Ihrem Rechtsanwalt, wie das Formular angepasst an die jeweilige Dienstleistung aussehen muss. Und vergessen Sie dabei nicht, in Ihr Auftragsformular die Aufforderung des Kunden einzubauen, dass Sie mit der Dienstleistung beginnen sollen, obwohl die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist.

Ihr Anwalt wird sich selbst mit diesen Themen befassen müssen. Denn auch die Anwaltschaft ist betroffen. Die Mandatsannahme am Krankenhausbett, wenn der Unfallverletzte den Anwalt dorthin ruft, oder in der Autowerkstatt ist identisch zu beurteilen, wie es in diesem Beitrag beschrieben ist.

Kann man nicht einfach nichts tun und abwarten?

Mancher unter Ihnen mag nun aufstöhnen und denken, das alles könne man doch aussitzen. Zwei Gründe sprechen dagegen:

1. Die Abmahnspezialisten werden sicher schon die Messer wetzen, denn es ist wettbewerbswidrig, erforderliche Belehrungen nicht zu erteilen.
2. Und manchem Versicherer trauen wir auch zu, dass er verunsicherten Geschädigten einredet, aus Gründen der Schadenminderungspflicht müssten Sie insbesondere den Vertrag über die Gutachtenerstellung widerrufen, wenn sie nicht auf den Kosten sitzen bleiben wollen.

Ohne Belehrung ist diese Tür ein Jahr und 14 Tage lang offen. Mit der passenden Belehrung und der Aufforderung zur Soforterbringung der Leistung ist dieser Widerruf aber sinnlos.

WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Teil II des Beitrags erscheint in der Juni-Ausgabe 2014. Dort erfahren Sie, dass mancher Vertrag rund um das Unfallgeschehen ein Fernabsatzgeschäft ist und welche Konsequenzen das hat im Hinblick auf Ihre Informationspflichten hat.
- Sie finden das Musterschreiben „Widerrufsbelehrung bei AGV und Fernabsatz“ samt Gestaltungshinweisen und das Musterschreiben „Widerrufsformular“ auf ue.iww.de unter Downloads → Arbeitshilfen.

Widerrufs-Risiko
von einem Jahr
und 14 Tagen bei
fehlender Belehrung