

Neue Regeln für Verbraucherverträge – Tipps für die konkrete Umsetzung bei Bestattungsverträgen

Kürzlich informierten wir Sie an dieser Stelle über die neuen Regelungen zum Verbraucherrecht, welche ab dem 13. Juni 2014 in Kraft treten. Insbesondere sind die neuen Vorschriften beim Abschluss von Bestattungsverträgen, aber auch bei Bestattungsvorsorgeverträgen außerhalb Ihrer Geschäftsräumlichkeiten anzuwenden. Dabei sollten Sie darauf achten, dass Sie dem Auftraggeber eine Kopie des Auftragsformulars/Vertragsdokuments aushändigen und ihn im Hinblick auf sein Widerrufsrecht informieren. Aufgrund der vielen Anfragen erhalten Sie nachstehend einen Formulierungsvorschlag, wie Sie die neuen Vorgaben hinsichtlich der Widerrufsbelehrung in Ihre Auftragsformulare integrieren können. Bitte berücksichtigen Sie dabei auch Folgendes:

1. Widerrufsrecht

Im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen hat der Verbraucher grundsätzlich auch bei Dienstleistungen ein Widerrufsrecht. Wichtig ist dabei zunächst die vollständige Belehrung über das Widerrufsrecht vor Vertragsschluss.

Das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen erlischt jedoch vorzeitig, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und der Unternehmer mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher seine ausdrückliche Zustimmung hierzu erteilt hat und seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert (§ 356 Abs. 4 BGB n.F.). Im Ergebnis bedarf es einer aktiven Handlung des Verbrauchers. Diese kann also nicht in die AGB integriert werden. Es bietet sich daher an, dem Kunden das Auftragsformular mit einem Feld vorzulegen, das er separat unterschreiben muss (siehe Musterformulierung 3.).

2. Vertragsbestätigung

Nach § 312 f Abs. 1 BGB n.F. ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrags alsbald nach Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen. Sofern der Unternehmer sich nicht mit dem Verbraucher über einen anderen Datenträger geeinigt hat, muss dies in Papierform erfolgen. Hierin muss der Vertragsinhalt wiedergegeben werden, wozu auch die Informationspflichten gehören. In dieser Bestätigung sollte daher auch der Teil enthalten sein, dass der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und er seine Kenntnis bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit vollständiger Vertragserfüllung sein Widerrufsrecht verliert. Das bedeutet für Sie in der Praxis, dass Sie dem Kunden eine Kopie des Auftragsformulars/Vertragsdokuments inklusive der Widerrufsbelehrung und des Widerrufsformulars sowie die ausdrücklichen Zustimmung zur vorzeitigen Ausführung der Bestattungsdienstleistung aushändigen sollten.

Zusammengefasst: Was sollten Sie beachten?

- a) Bei allen Bestattungsverträgen, die außerhalb der Geschäftsräume des Bestattungsunternehmens geschlossen werden, sollte die als Muster beigefügte Widerrufsbelehrung (1.) einschließlich des Widerrufsformulars (2.) beigefügt werden.
- b) Die Widerrufsbelehrung kann Teil der AGB sein. Die Zustimmung zum Beginn der Ausführung der Bestattungsdienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist (3.) muss ausdrücklich erteilt werden.
- c) Eine Kopie des Vertragsdokuments hat in Papierform beim Auftraggeber zu verbleiben.

Antje Bisping

Anlage

1. Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (Stand 13.06.2014):

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (*Einfügen: Namen, Anschrift, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmens*) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

2. Muster für das Widerrufsformular

Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An (Einfügen durch den Unternehmer): *Namen, Anschrift, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmens*);
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung:
- Beauftragt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Auftraggeber(s)
- Anschrift des/der Auftraggeber(s)
- Unterschrift des/der Auftraggeber(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

3. Musterformulierung für die ausdrückliche Zustimmung zur Ausführung der Bestattungsdienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist (Stand 13.06.2014):

Ich stimme ausdrücklich zu, dass *das Bestattungsunternehmen .../der Auftragnehmer* vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrages beginnt. Mir ist bekannt, dass ich durch diese Zustimmung mit vollständiger Vertragserfüllung durch *das Bestattungsunternehmen .../den Auftragnehmer* mein Widerrufsrecht verliere.

Datum, Ort; Unterschrift des Auftraggebers