



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN



Neues Verbraucherrecht und SHK-Handwerk

Verbraucherrechterichtlinie 2011/83



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

- **Umsetzungsgesetz seit 13. Juni 2014 in Kraft**
- **Ziel:**
 - EU will hohen, einheitlichen Verbraucherschutz und
 - Hindernisse in grenzüberschreitenden Geschäften zwischen Unternehmern und Verbrauchern beseitigen
- **Unternehmerpflichten vor Vertragsabschluss:**
 - den Verbrauchern bestimmte Informationen zu geben und
 - sofern ein Widerrufsrecht besteht - Aufklärung

Verbrauchervertrag

- wenn sich ein Unternehmer (§ 14 BGB) zur Lieferung einer Ware oder Erbringung einer Dienstleistung
- und der Verbraucher (§ 13 BGB) zur Zahlung eines Entgelts verpflichtet.

Verbraucher ist gem. § 13 BGB:

Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, welche überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zurechnet werden können



Verträge im „stationären Handel“

- „Im stationären Handel“ bedeutet „in den Geschäftsräumen“.
- keine Belehrungspflicht über das Widerrufsrecht.
- Allgemeine Informationen (z. B. mit Werbeprospekt, Katalog, Webseiten usw., vor dessen Vertragserklärung)
- Informationen müssen klar und verständlich sein:
 - wesentlichen Eigenschaften der Leistungen
 - Identität
 - Gesamtpreis sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten
 - Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
 - Termin
 - Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden
 - Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechte; Garantien, Laufzeit des Vertrags
 - Bedingungen der Kündigung

Verträge außerhalb der Geschäftsräume „AGV“



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

„Geschäftsräume“ sind

- unbewegliche Gewerberäume, in denen der Unternehmer seine Tätigkeit dauerhaft ausübt sowie
- bewegliche Gewerberäume, in denen er seine Tätigkeit für gewöhnlich ausübt.

(In Kundendienstfahrzeugen werden SHK-Unternehmer ihr Tätigkeit nicht für „gewöhnlich“ ausüben.)

Der SHK-Unternehmer sollte darauf achten, dass er seine Verträge mit Verbrauchern nicht außerhalb seiner Geschäftsräume abschließt, sondern innerhalb, also „im stationären Handel“, so dass er nur die allg. Informationspflichten zu erfüllen hat.

Verträge außerhalb der Geschäftsräume „AGV“



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

Kostenvoranschläge:

Unternehmer sucht Verbr. zu Hause auf zwecks
Angebotsabgabe und

- vor Ort wird verbindlicher Auftrag (Preis und Leistung stehen fest) erteilt oder
- vor Ort gibt Verbr. verbindliches Angebot ab, das Untern. nur noch annehmen muss

Verträge außerhalb der Geschäftsräume „AGV“



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

Kein AGV liegt vor, wenn der SHK-Unternehmer

- zunächst in die Wohnung des Verbrauchers kommt, um ohne jede Verpflichtung des Verbrauchers lediglich Maße aufzunehmen oder eine Schätzung vorzunehmen,
- und der Vertrag erst zu einem späteren Zeitpunkt in den Geschäftsräumen des Unternehmers auf der Grundlage der Schätzung des Unternehmers abgeschlossen wird.

In diesen Fällen ist nicht davon auszugehen, dass der Vertrag unmittelbar, nachdem der Unternehmer den Verbraucher angesprochen hat, geschlossen worden ist, wenn dem Verbraucher ausreichend Zeit zur Verfügung stand, um vor Vertragsabschluss das Angebot des Unternehmers zu prüfen.

Verträge außerhalb der Geschäftsräume „AGV“



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

Widerrufsrecht des Verbrauchers

- Verbraucher kann Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen
- Widerrufserklärung muss schriftlich erfolgen
- Unternehmer muss Verbraucher auf Widerrufsrecht hinweisen (Formular verwenden)
- erfolgt kein Hinweis auf Widerrufsrecht, verlängert sich Widerrufsfrist auf 12 Monate und 14 Tage

Widerrufsrecht des Verbrauchers zum Vertragstyp „AGV“



- Unternehmer muss Verbraucher über Widerrufsrecht schriftlich (in Papierform) belehren (§ 312d BGB, Art. 246a § 1 Abs. 2 EGBGB, §§ 355, 356 BGB)
- Erfolgt eine richtige Belehrung, so kann der Verbraucher seinen Widerruf ohne Begründung innerhalb einer Frist von 14 Tagen erklären. Erfolgt keine oder eine unrichtige bzw. nicht vollständige Belehrung, so beträgt die Widerrufsfrist 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss. Im letzteren Fall sollte der Unternehmer seine richtige Belehrung so bald als möglich nachholen, um die 14-Tage-Frist beginnen zu lassen.

Widerrufsbelehrung



Muster für die Widerrufsbelehrung
des SHK-Unternehmers gegenüber Verbrauchern,
zu außerhalb der eigenen Geschäftsräume geschlossenen Verträgen (AGV)
(Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 2 und Absatz 3 EGBGB)

Briefkopf des SHK-Unternehmers Ort, Datum

Namen u. Anschrift des Verbrauchers

Widerrufsbelehrung

zum Vertrag Nr.
zum Bau-/Objekt (Adresse)
(vom Unternehmer auszufüllen)

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 Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

.....
(vom Unternehmer auszufüllen: Firma des SHK-Unternehmers, Anschrift und, soweit verfügbar, Telefonnummer, Telefonnummer und E-Mail-Adresse)
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 Dienstleistungen/Werkleistungen 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/Werkleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen/Werkleistungen entspricht.

Im Übrigen sind die empfangenen Leistungen spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren. (§ 357 Abs. 1 BGB).

Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt gemäß § 356 Abs. 4 BGB bei diesem Werkvertrag, wenn

- wir die Werkleistung vollständig erbracht haben
- und mit der Ausführung der Werkleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben, mit der Ausführung der Werkleistung zu beginnen
- und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Bestätigung des/r Verbraucher/s, die Widerrufsbelehrung erhalten zu haben.

.....
(Ort, Datum) (Unterschrift des/der Verbraucher/s)

(Je ein Exemplar für den Verbraucher und den Unternehmer.)

Es wird auf Ziffer 5 des Werkvertrages hingewiesen, wonach der Unternehmer berechtigt ist, mit der Ausführung der Werkleistung (Beginn der Arbeiten) erst nach Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen.

Erklärung des/r Verbraucher/s:

Hiermit erkläre/n ich/wir (*),

- (1) dass ich/wir (*) meine/unsere (*) **ausdrückliche Zustimmung** dazu gebe/n (*), dass der Unternehmer mit der Ausführung seiner Werkleistung, **sofort beginnen** oder zu dem in Ziffer 5 des Vertrages genannten Termin vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll,
- (2) dass ich/wir (*) bestätige/n (*), davon **Kenntnis** zu habe/n (*), dass ich/wir (*) mein/unser (*) Widerrufsrecht in dem Moment verliere/n (*), in dem der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat.

.....
(Ort, Datum) (Unterschrift des/r Verbraucher/s)

(Je ein Exemplar für den Verbraucher und den Unternehmer.)

Widerrufsformular

- Das Widerrufsformular stellt der Unternehmer dem Verbraucher in Textform zur Verfügung. (Bei Verträgen, die außerhalb der eigenen Geschäftsräume geschlossen werden.)
- Achtung: Das erste Feld hat der Unternehmer mit seinem Namen u. s. w. auszufüllen.
- Sofern der Verbraucher den Vertrag widerrufen will, füllt er das Formular aus und sendet es dem Unternehmer.



Muster: Widerrufsformular

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

An

[Hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) /über die Erbringung der folgenden Dienstleistung/Werkleistung (*)

.....
(Zum Beispiel, falls den Verbraucher möglich: Beschreibung der Werkleistung, Angaben zum Vertrag)

im Bau-/Objekt

Bestellt am (*) /erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s)

(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

Verträge außerhalb der Geschäftsräume „AGV“



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN

Rechtsfolgen des Widerrufs:

- Empfangene Leistungen müssen spätestens binnen 14 Tagen zurückgewährt werden
- Keine Rückgabepflicht, wenn Material eingebaut wurde und nicht mehr ausgebaut werden kann
- ggf. Wertersatz für Werkleistungen?



Verlust des Widerrufsrechts

- Sofern der Verbraucher schon vor Ablauf der Frist von 14 Tagen auf einer Auftragsausführung besteht, verliert der Verbraucher sein Widerrufsrecht
 - wenn der Unternehmer den Verbraucher unter den Voraussetzungen des § 356 Abs. 4 BGB darüber aufklärt, dass er sein Widerrufsrecht nach vollständiger Auftragsbringung/-ausführung verlieren wird,
 - sofern der Unternehmer noch zusätzlich die ausdrückliche (schriftliche) Zustimmung des Verbrauchers zur vorzeitigen Ausführung vor Beginn seiner Arbeiten eingeholt hat.



FACHVERBAND
SANITÄR HEIZUNG KLIMA
THÜRINGEN



Innungsmitglieder sind im Vorteil!

Zugang zu den Unterlagen über www.shk-thueringen.de

Rechtshotline kostenfrei: 0391 53 55 96 16