

Musterbrief: Rücktritt von Fernabsatzverträgen (z.B. Bestellungen per Katalog/Bestellschein, Internet, Telefon)

[Name und Anschrift der Konsumentin/des Konsumenten]

An [Name und Anschrift des Unternehmens]

Betrifft: Rücktritt vom Vertrag

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Ware(n)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung(en):

[Bezeichnung der Ware/Dienstleistung] _____

Bestellnummer: _____

bestellt am _____ erhalten am _____

[Unterschrift der Konsumentin/des Konsumenten]

Datum _____

Wichtige Informationen zum Musterbrief:

Rücktrittsgrund: Der Verbraucher kann gemäß § 11 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Im Fernabsatz ist ein Vertrag geschlossen, der zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ohne deren gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln zustande kommt (z.B. per Katalog/Bestellschein, Internet, Telefon).

Rücktrittsfrist und Beginn der Frist:

Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage und beginnt

- bei Kaufverträgen grundsätzlich mit Erhalt der Ware: bei Teillieferung mit Erhalt der zuletzt gelieferten Ware bzw. der letzten Teilsendung, bei regelmäßigen Lieferungen über einen festgelegten Zeitraum (z.B. Zeitungs-Abos) mit Erhalt der zuerst gelieferten Ware.
- bei Dienstleistungsverträgen (z.B. Online-Partnerbörsen, Mail-Accounts), bei Wasser- und Energiebezugsverträgen sowie bei Downloads oder Streaming mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Rücktrittsrecht informiert bzw. wurde kein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt, beginnt der Fristenlauf erst mit der nachgelieferten Information. Das Rücktrittsrecht erlischt spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Eingang der Ware bzw. Vertragsabschluss.

Form des Rücktritts:

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Verbraucher kann - muss aber nicht - das Muster-Widerrufsformular verwenden, das ihm der Unternehmer zur Verfügung stellen muss. Der Unternehmer kann dem Verbraucher auch die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular oder eine anders formulierte Rücktrittserklärung auf der Website des Unternehmers elektronisch auszufüllen und abzuschicken. Gibt der Verbraucher eine Rücktrittserklärung auf diese Weise ab, so hat ihm der Unternehmer unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Rücktrittserklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per Mail) zu übermitteln.

Aus Beweisgründen empfehlen wir, den Rücktritt per Einschreiben mit Rückschein zu versenden (nähere Infos dazu finden Sie auf unserer Homepage unter Konsumentenrecht im Artikel „Zugang von Postsendungen“). Kopie des Einschreibens, Einschreibezettel und Rückschein unbedingt aufheben.

Kein Rücktrittsrecht besteht beispielsweise bei

- Verträgen, die nicht in den Anwendungsbereich des FAGG fallen (z.B. Verträge über Pauschalreisen, Beförderung von Personen, Glücksspiel)
- Dienstleistungen, wenn der Unternehmer - auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung - noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde.
- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. Fotoalbum).
- Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde.
- Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (z.B. Zahnbürste).
- Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden.

- Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit der Beherbergung, Beförderung von Waren, Vermietung von Kraftfahrzeugen, Lieferung von Speisen und Getränken oder mit Freizeitbetätigungen (z.B. Konzertkarten) erbracht werden.
- Downloads und Streaming: wenn der Verbraucher 1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass er mit dem Beginn des Downloads oder Streaming vor Ablauf der Rücktrittsfrist von 14 Tagen einverstanden ist und 2. der Verbraucher darüber informiert wurde, dass er dadurch sein Rücktrittsrecht verliert und 3. der Unternehmer dem Verbraucher dessen ausdrückliche Zustimmung zur vorzeitigen Leistungserbringung und Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechtes im Rahmen einer Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger bestätigt und der Unternehmer mit der Lieferung begonnen hat. Bevor der Download beginnt, wird der Verbraucher daher in der Praxis eine entsprechende E-Mail vom Unternehmer erhalten müssen.

Folgen des Rücktritts:

Für Warenlieferungen gilt:

Der Unternehmer hat Ihnen alle geleisteten Zahlungen einschließlich der Lieferkosten unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten. Haben Sie allerdings eine andere als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung gewählt (z.B. Expresslieferung), so müssen Sie die damit verbundenen Mehrkosten selbst tragen. Der Unternehmer hat für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das Sie verwendet haben, außer es wurde mit Ihnen ausdrücklich ein anderes - mit keinen Kosten für Sie verbundenes - Zahlungsmittel vereinbart. Der Unternehmer kann die Rückzahlung verweigern, bis er die Ware zurück erhalten hat oder Sie ihm einen Nachweis über die Rücksendung erbracht haben.

Sie müssen die empfangene Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung, an den Unternehmer zurückschicken (rechtzeitige Absendung ist ausreichend), außer der Unternehmer hat angeboten, die Ware selbst abzuholen. Die Kosten der Rücksendung sind von Ihnen zu tragen, außer der Unternehmer hat Sie darüber nicht informiert oder hat sich bereit erklärt, die Kosten zu übernehmen. Einen Wertverlust der Ware müssen Sie nur ersetzen, wenn Sie vom Unternehmer über Ihr Rücktrittsrecht informiert wurden und der Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Das Auspacken der Ware und ein Testbetrieb begründen somit noch keinen Wertverlust. Der Unternehmer kann kein Benützungsentgelt verlangen.

Für Dienstleistungen, Energie- und Wasserlieferungen oder Downloads bzw. Streaming gilt:

Wenn Sie dem Unternehmer gegenüber erklärt haben, dass er noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Vertragserfüllung beginnen soll, so ist für bis zum Rücktritt bereits erbrachte Leistungen das anteilige vereinbarte Entgelt zu bezahlen. Ist der vereinbarte Gesamtpreis überhöht, gilt der Marktwert der Leistung als Bemessungsgrundlage. Die anteilige Kostentragungspflicht gilt nur, wenn Sie der Unternehmer darüber und über Ihr Rücktrittsrecht informiert hat. Keine Leistungspflicht trifft Sie für bereits erbrachte Downloads oder Streaming (es sei denn, der Unternehmer hat mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung samt Kenntnisnahme vom damit verbundenen Verlust des Rücktrittsrechtes noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung begonnen. Dann besteht nämlich kein Rücktrittsrecht, siehe Details oben).

Sonderregelung für Verträge, die anlässlich eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs geschlossen wurden:

Verträge im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen, die während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wurden, sind nichtig. Sie müssen dafür nichts bezahlen, selbst wenn der Unternehmer bereits eine Leistung erbracht haben sollte. Bei Verträgen über andere Dienstleistungen (z.B. Vertrag über den Wechsel des Telefonanbieters), ist der Konsument erst dann gebunden, wenn der Unternehmer ihm eine Bestätigung des Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, E-Mail) übermittelt und der Konsument dem Unternehmer daraufhin eine schriftliche Erklärung über die Annahme des Anbots abgibt.