

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R78

Stand: Dezember 2017

Ihr Ansprechpartner
Heike Cloß
E-Mail
heike.closs@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-600
Fax
(0681) 9520-690

Informationspflichten für Inhaber von Ladengeschäften

Am 13. Juni 2014 trat das Gesetz zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie in Kraft. Die **Inhaber von Ladengeschäften** müssen seitdem bei Verträgen mit Verbrauchern **zusätzliche Informationen** zur Verfügung stellen.

Neue Informationspflichten für Händler

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher hat der Unternehmer umfangreiche Informationspflichten zu erfüllen. Dies ist unabhängig davon, ob der Verkauf online oder im Ladengeschäft stattfindet (§ 312a BGB, § 246 EGBGB).

Aber: In der Praxis dürften die meisten Kaufverträge nicht in den Anwendungsbereich von § 312a BGB, Artikel 246 EGBGB fallen. Verträge, die die **Geschäfte des täglichen Lebens** zum Gegenstand haben und **bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden**, sprich der Kunde zahlt den Preis sofort und der Unternehmer übergibt die Ware, lösen **keine Informationspflichten** aus.

Beispiele von Waren aus Geschäften des täglichen Lebens sind etwa Lebensmittel, Kosmetikartikel, Haushaltswaren wie Geschirr, Töpfe, Reinigungsmittel, einfache Uhren und Schmuck, kleinere Elektrogeräte wie die Eierkocher, Radios, Toaster usw., Pflanzen, Kleidung, Taschen, dazugehörige Accessoires oder etwa auch Spielzeug.

Umfang der Informationspflicht

Wenn kein Geschäft des täglichen Lebens vorliegt, also **hochpreisige Waren bzw. Luxusgüter** verkauft werden, muss der Unternehmer den Verbraucher klar und verständlich **über die folgenden Aspekte informieren**:

- Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in einem angemessenen Umfang;
- Identität des Unternehmens: die Angaben sind vergleichbar mit denjenigen im Impressum sowie zusätzlich mit **Angabe der Telefonnummer**,
➔ **R13** „Anbieterkennzeichnung bei einer Firmen-Homepage - Impressum“, **Kennzahl 44**;
- Gesamtpreis der Ware und Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben. Falls dies nicht möglich ist, muss über die Art der Preisberechnung informiert werden; auch alle Fracht-, Liefer- und Versandkosten müssen klar mitgeteilt werden. Unterbleibt die Information über Versandkosten, können diese nicht verlangt werden;
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Liefertermin, worunter die Lieferfrist zu verstehen ist;
- Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Ware sowie ggf. Bestehen und Bedingungen von Kundendienstleistungen und Garantien;
- ggf. die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge;
- ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte;
- ggf. mangelnde Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software.

Wie muss der Händler informieren?

Nach dem Gesetz muss der Händler dem Verbraucher diese Information „**in klarerer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen**“. An eine bestimmte Form ist er dabei nicht gebunden. Das heißt: Der Händler kann diese Informationen **mündlich** geben, seinem Kunden als Verbraucher ein **Informationsblatt** an die Hand geben oder etwa auch **an prominenter Stelle im Ladengeschäft darauf hinweisen**.

Weitere Pflichten für Unternehmer

Neben diesen oben dargestellten Informationspflichten treffen den Ladeninhaber weitere Verpflichtungen (§ 312a BGB):

- **Offenlegung der Unternehmeridentität bei Telefonat mit Verbrauchern**
Wenn der Unternehmer den Verbraucher anruft, um mit diesem entweder über das Telefon oder auch später in seinem Ladengeschäft einen Vertrag zu schließen, so muss er gleich zu Beginn des Telefonats seine Identität offenlegen. Ebenso muss er den geschäftlichen Zweck des Anrufes offenlegen.

- **Angabe der Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und sonstigen Kosten**
Fracht-, Liefer- und Versandkosten kann auch ein Unternehmer, der ein Ladengeschäft im stationären Einzelhandel betreibt, nur dann von dem Verbraucher verlangen, wenn er diesen über die Kosten und ihre Höhe informiert hat. Wird eine entsprechende Information nicht gegeben, so bleibt zwar der Vertrag als solcher wirksam, der Unternehmer hat jedoch keinen Anspruch auf die Erstattung der Kosten.
- **Entgeltliche Nebenleistungen nur möglich bei ausdrücklicher Vereinbarung**
Entgeltliche Nebenleistungen kann ein Unternehmer mit einem Verbraucher nur dann vereinbaren, wenn dies ausdrücklich geschieht. Nur dann hat der Unternehmer einen Anspruch auf Zahlung, ansonsten nicht. Der grundsätzlich geschlossene Vertrag bleibt jedoch wirksam.
- **Kosten der Zahlungsart**
Auch beim stationären Einzelhandel darf der Unternehmer kein Entgelt dafür verlangen, dass der Verbraucher ein bestimmtes Zahlungsmittel nutzt, wenn er dem Verbraucher nicht eine zumutbare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit bietet und das Entgelt höher als diejenigen Kosten ist, die dem Unternehmer selbst durch das Anbieten der Zahlungsmöglichkeit entstehen.
- **Keine Mehrwertdienstenummer für Kundenhotline**
Auch der stationäre Einzelhändler, der eine Service-Rufnummer für seine Kunden = Verbraucher bereithält, darf diese nicht so gestalten, dass er als Unternehmer aus seiner Kundenhotline einen Gewinn erzielt. Die Service-Rufnummer muss zu den allgemeinen üblichen Konditionen abrufbar sein, d. h., es dürfen dem Verbraucher nicht mehr Kosten entstehen als die der allgemeinen Verbindungsentgelte der Telekommunikationsanbieter.

Widerrufrecht nur im Online-Handel

Das Widerrufsrecht beschränkt sich auf Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge mit Verbrauchern. Ein **Widerrufsrecht** besteht **nicht** für den **stationären Einzelhandel**.

Dem Kunden jedoch ein Rückgaberecht eingeräumt werden.

→ **R03b** „Rückgabe- und Umtauschklauseln im Einzelhandel“, **Kennzahl 63**

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.