

Fernabsatz - Wichtige Rechtsfragen für den Datenschutzbeauftragten

Sigrid Wild LL.M., Rechtsanwältin

Einleitung

Aufgrund einer zunehmenden globalen Vernetzung haben nicht nur datenschutzrechtliche Aspekte an Bedeutung gewonnen, sondern auch gerade die Regelungen betreffend Geschäftsabschlüsse durch Nutzung von Fernkommunikationsmitteln der unterschiedlichsten und modernsten Art. Die Beurteilung der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten im Fernabsatz setzt die Kenntnis der Grundstrukturen des Fernabsatzrechtes voraus.

Das Fernabsatzrecht wurde im Zuge der Schuldrechtmodernisierung zum 1.1.2002 und der Umsetzung der E-Commerce Richtlinie in das Bürgerliche Gesetzbuch aufgenommen und ist seitdem in den §§ 312a – 312f BGB geregelt. Darin sind einerseits die Pflichten der Unternehmer und andererseits die Rechte der Verbraucher auf der anderen Seite auch unter spezieller Berücksichtigung des elektronischen Geschäftsverkehrs normiert.

Im Folgenden werden die grundlegenden Aspekte des Fernabsatzrechts anhand einiger Beispiele erläutert.

1. Anwendungsbereich

1.1. Fernabsatzverträge

Unter Fernabsatzverträgen versteht man Verträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln. Der Vertragsschluss muss im Rahmen eines Vertriebs- oder Dienstleistungssystems, das für den Fernabsatz organisiert ist, erfolgen.

Fernkommunikationsmittel sind alle denkbaren technischen Mittel zur Fernkommunikation insbesondere E-Mails, Telefonanrufe, Fernkopien, Kataloge, SMS, WAP-Dienste, Rundfunk, Tele- und Mediendienste.

Sowohl der Unternehmer- als auch der Verbraucherbegriff sind gesetzlich normiert. **Unternehmer** kann eine natürliche oder juristische Person sein, die eine Tätigkeit im Rahmen ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Seine Tätigkeit ist dauerhaft auf Gewinnerzielung gerichtet. **Verbraucher** sind nach der gesetzlichen Definition natürliche Personen, die Verträge abschließen, welche weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Die Vertragsschlüsse müssen ferner über ein für den Fernabsatz organisiertes **Vertriebs- oder Dienstleistungssystem** erfolgen. Das bedeutet, dass der Unternehmer durch entsprechendes Personal und Sachausstattung sowie durch andere organisatorische Maßnahmen, wie zum Beispiel die Logistik bei einem Versandhandel oder die Organisation eines Online Shops, den Rahmen für den Abschluss von Fernabsatzgeschäften schaffen muss.

1.2. Ausnahmen

Die Fernabsatz - Vorschriften finden vor allem keine Anwendung auf folgende Verträge über:

- den Fernunterricht

- Finanzgeschäfte
- Grundstücksveräußerungen und die Errichtung von Bauwerken
- Haushaltsgegenstände des täglichen Bedarfs, wie zum Beispiel Lebensmittel und Getränke
- Unterbringung, Beförderung und Freizeitgestaltung
- die Nutzung von Warenautomaten und automatisierten Geschäftsräumen
- die Benutzung öffentliche Fernsprecher

2. Informationspflichten des Unternehmers

Der Unternehmer hat die Verbraucher im Rahmen seiner umfangreichen Unterrichtungspflichten über bestimmte vertragswesentlichen Punkte zu informieren. Im elektronischen Geschäftsverkehr trifft den Unternehmer im Verhältnis zum Verbraucher zusätzlich zu den üblichen fernabsatzrechtlichen Informationspflichten weitere Unterrichtungspflichten, die im übrigen auch gegenüber Kunden die Unternehmer sind, gelten.

2.1. B2C

Die Verbraucher sind vor Vertragsschluss klar und verständlich über den Zweck des Vertrages, die Identität des Unternehmers, dessen Anschrift, der wesentlichen Merkmale der Ware bzw. der Dienstleistung und darüber, wie der Vertrag zu Stande kommt, die Mindestlaufzeit des Vertrages, Nichtverfügbarkeitsvorbehalte, den Preis der Ware oder der Dienstleistung einschließlich aller Steuern und sonstige Preisbestandteile und eventuell anfallende zusätzliche Lieferungsversandkosten, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen, das Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberecht, besondere Kosten über die Nutzung eines Fernkommunikationsmittels z.B. Mehrwertdienste und die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote zu informieren.

Im vertraglichen Stadium - also bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages - hat der Unternehmer dem Verbraucher einen Großteil der obigen Informationen und zusätzliche Informationen über Bedingungen, Ausübung und Rechtsfolgen des Widerrufs- oder Rückgaberechts sowie über deren Ausschluss, Anschrift der Niederlassung des Unternehmens, bei dem der Verbraucher Beanstandungen vorbringen kann, Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen und Kündigungsbedingungen im Textform zur Verfügung zu stellen. Textform heißt, dass die Informationen in einer Urkunde oder in einer anderen zur dauerhaften Wiedergabe geeigneten Weise abgegeben werden müssen - beispielsweise würde eine Information per E-Mail ausreichen, aber nicht die Hinterlegung auf der Homepage, da diese jederzeit geändert werden kann.

2.2. B2B und B2C

Im elektronischen Geschäftsverkehr trifft den Unternehmer gegenüber seinen Kunden (Unternehmer und Verbraucher) nachfolgende Pflichten.

Er hat angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, die dem Kunden die Möglichkeit geben, Eingabefehler vor Abgabe einer Bestellung zu erkennen und zu berichtigen. Ferner ist der Zugang der Bestellung des Kunden unverzüglich elektronisch zu bestätigen. Der Kunde muss die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsabschluss abrufen und in wiedergabefähiger Form abspeichern können. Auch muss dem Kunden klar und verständlich mitgeteilt werden, was die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen, sind. Auch muss der Kunde darüber informiert werden, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von

dem Unternehmer gespeichert wird und dem Kunden zugänglich gemacht wird. Die Korrekturmöglichkeiten müssen dem Kunden näher gebracht werden. Die zur Verfügung gestellten Sprachen sowie Verhaltenskodizes sind dem Kunden mitzuteilen.

3. Rechte der Verbraucher

Der Verbraucher hat bei Fernabsatzverträgen ein 14-tägiges Widerrufsrecht und bei Verträgen über die Lieferung von Waren ein Rückgaberecht, über die er seitens des Unternehmers zu belehren ist. Diese Rechte erlöschen erst sechs Monate nach Vertragsschluss, wenn eine entsprechende Belehrung unterblieben ist.

Bei wirksamem Widerruf muss der Unternehmer die Kosten und das Risiko des Rücktransportes tragen, sofern nicht bei einem Warenwert bis 40 Euro dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung durch eine entsprechende vertragliche Regelung auferlegt worden sind. Hierauf muss auch in der Widerrufsbelehrung aufmerksam gemacht werden.

Im Falle eines Rückgaberechts ist eine vertragliche Abwälzung der Kosten der Rücksendung auf den Verbraucher bei Bestellungen über 40 Euro nicht möglich. Der Unternehmer trägt hier die Kosten und die Gefahr in jedem Fall.

Fazit

Die fernabsatzrechtlichen Regelungen dienen in erster Linie dem Verbraucherschutz und im Hinblick auf den elektronischen Geschäftsverkehr auch der Transparenz und der Schaffung von Kundenvertrauen in die Nutzung von E-Commerce Plattformen zumal das Internet in zunehmendem Maße zum Online-Shopping genutzt wird.

Die Europäische Kommission überwacht die korrekte Umsetzung der E-Commerce Richtlinie und wird diese zu gegebener Zeit überarbeiten und den neueren technischen Entwicklungen anpassen. Auf der Tagesordnung stehen derzeit die Schaffung und Ausweitung von „Contact Points“ für Verbraucher und Unternehmer wie z.B. die Clearingstelle Deutschland, die sich vor allem mit grenzüberschreitenden Verbraucherschutzfragen beschäftigt. Mitte 2004 soll ein Informationssystem für Unternehmer online gehen, das von der Europäischen Kommission unterstützt und finanziert wird.