

**Obleutetagung
am 13. Oktober 2015
in Rauenberg**



Das Urteil des BGH zum Widerruf von HEL- Bestellungen und erste Erfahrungen

Urteil

- Der Verbraucher darf seine HEL-Bestellung widerrufen.
- Der Widerruf ist nicht ausgeschlossen, da es sich um ein börsenabhängiges Produkt handelt, weil der Verbraucher nicht zur Spekulation sondern Wärmeeindeckung kauft.
- Der Ausschluss des Widerrufsrechts nach Vermischung ist anerkannt.

Fortgang des Verfahrens auch durch **UNITI**

- Gehörsrüge beim BGH (weil nicht dem EuGH vorgelegt wurde)
- Verfassungsbeschwerde
- EuGH-Verfahren

Meines Erachtens wird das alles keine Änderung bringen.

Aktivitäten

- Erfassung der Daten aus dem Markt durch UNITI
- Gespräche mit der Politik in Berlin
- Petition durch heizöl24, esyoil usw.

Aktionismus, der keine Änderung herbeiführen kann, da es sich um EU-Recht handelt. **Aber** dies kann nützlich sein, um die Politiker – vielleicht erstmalig – zu sensibilisieren, was theoretisch zu Änderungen im Rahmen der nächsten Verbraucherschutzrichtlinie der EU führen könnte.

Pflichten des Händlers daraus:

- Hinweis bei Kaufabschluss darauf (am Telefon noch).
 - UNITI-Text oder
 - nur Hinweis?
- Widerrufsbelehrung, Widerrufsformular und sonstige Aufklärungen bis spätestens zur Lieferung.

UNITI-Text:

*„Sie haben das Recht, Ihre Heizölbestellung ohne Angaben von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist endet 14 Tage ab Lieferung. Allerdings erlischt dieses Recht vorzeitig, wenn sich das Heizöl bei Lieferung mit Restmengen im Tank vermischt. Zur Ausübung Ihres Rechts müssen Sie uns eine eindeutige Erklärung z. B. per Brief an **XYZ**, per E-Mail an **ABC@XYZ** oder per Telefax an Nr. **123** zu-kommen lassen. Sie können dazu auch das Muster-Widerrufsformular verwenden, das wir Ihnen (spätestens) bei Lieferung schriftlich zur Verfügung stellen. Dessen Verwendung ist jedoch nicht vorgeschrieben.*

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.“

§ 3 Art. 246 a EGBGB

§ 3 Erleichterte Informationspflichten bei begrenzter Darstellungsmöglichkeit

Soll ein Fernabsatzvertrag mittels eines Fernkommunikationsmittels geschlossen werden, das nur begrenzten Raum oder begrenzte Zeit für die dem Verbraucher zu erteilenden Informationen bietet, ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher mittels dieses Fernkommunikationsmittels zumindest folgende Informationen zur Verfügung zu stellen: ...

Pflichten des Händlers daraus:

- Hinweis bei Kaufabschluss darauf (am Telefon noch).
 - UNITI-Text oder
 - nur Hinweis?
- Widerrufsbelehrung, Widerrufsformular und sonstige Aufklärungen bis spätestens zur Lieferung.

Notwendige Maßnahmen

- AGB prüfen und ändern. Sofort aus dem Internet nehmen, wenn dort der Widerruf ausgeschlossen ist.
- Einführung eines Systems der automatisierten Auftragsbestätigung mit AGB, Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular. (Dann Widerrufsbelehrung nicht in die AGB)
- Wenn nicht, dann Widerrufsrecht in AGB – problematisch, aber besser als nichts.
- Sensibilisierung der Telefonverkäufer

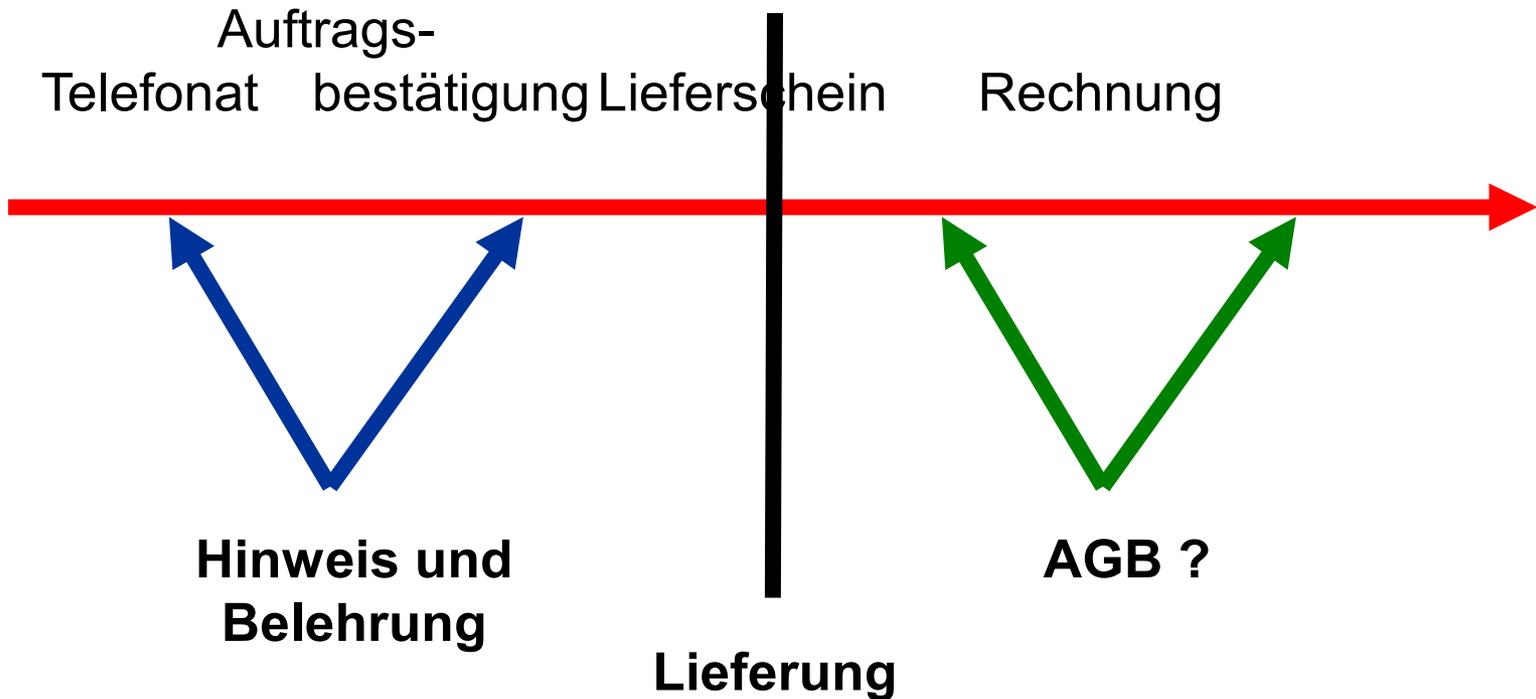
Folgen bei Unterlassen der Pflichten

- Nach der Auffassung von UNITI könnte bei Unterlassen der Belehrung danach der Kunde kommen und Schadensersatzansprüche geltend machen, dass er ja bei Kenntnis widerrufen hätte und dann zu 6 ct billiger seine Ware hätte kaufen können.
- Abmahnungen durch Verbraucherschutzvereine etc.

Beobachtete Reaktionen des Handels

- Total befolgt das vollumfassend.
- Kleinere Händler stecken oft den Kopf in den Sand und machen weiter wie bisher.
- Viele gehen über zu Auftragsbestätigungen.
- Andere nehmen das in die AGB auf und das wars.
- Wieder andere überlegen sich kreative Lösungen, um das Widerrufsrecht auszuschließen – die alle als Umgehungen untauglich sein werden und die Angriffsfläche auf das Unternehmen erhöhen.

Auftragsbestätigung oder Belehrung in AGB?



Relevanz des Urteils

- Die Folgen werden zu hoch bewertet.
- UNITI-Rundschreiben vom 30.09.2015:

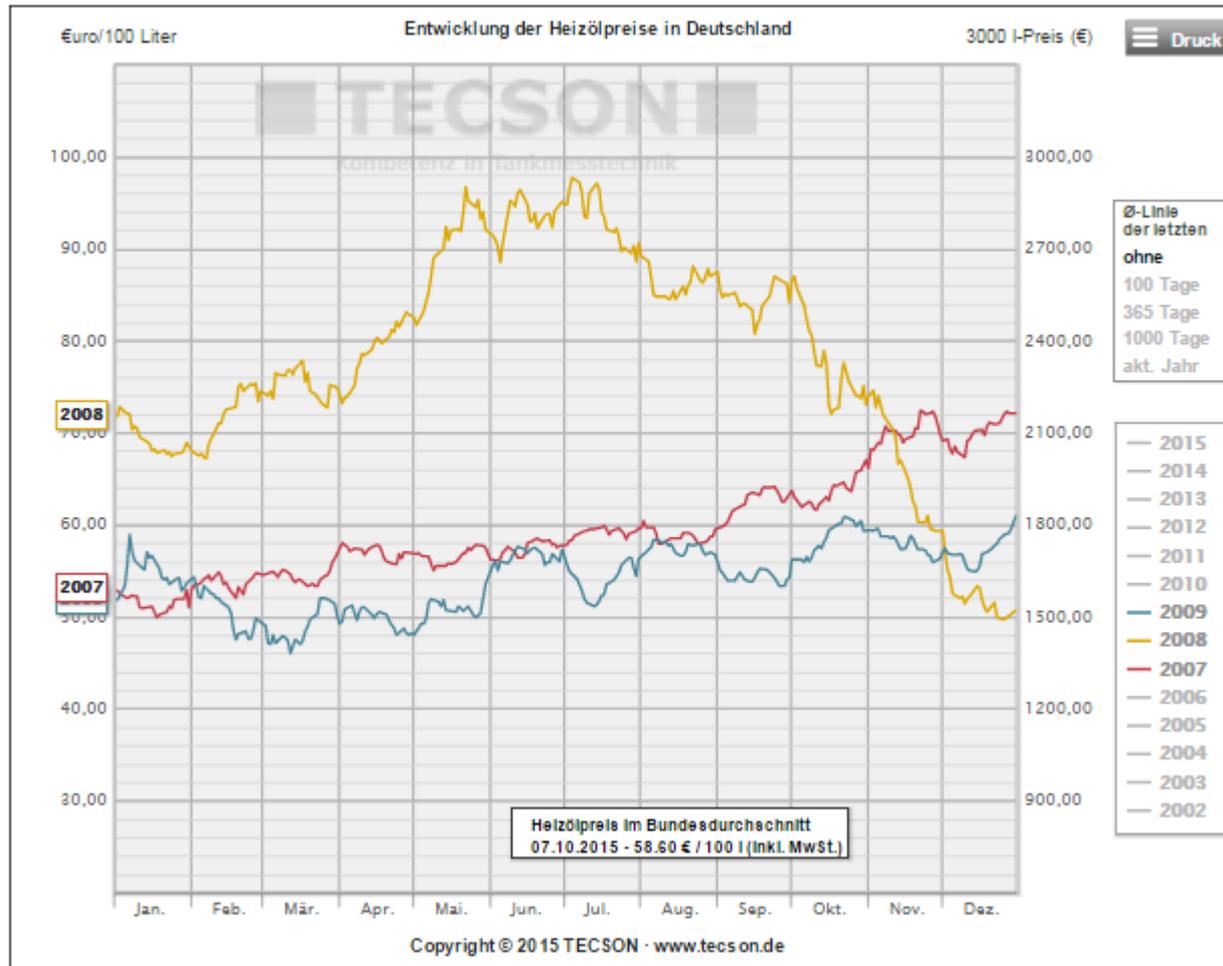
„Die Zahl der gemeldeten Stornierungen im August insgesamt liegt bei ca. 850 (ca. 2% der Gesamtzahl der angegebenen Heizöl-Bestellungen).“

- Das ist nicht viel, wenn man den Preissprung im August betrachtet und im Juli waren es gerade mal 40 Stornierungen.

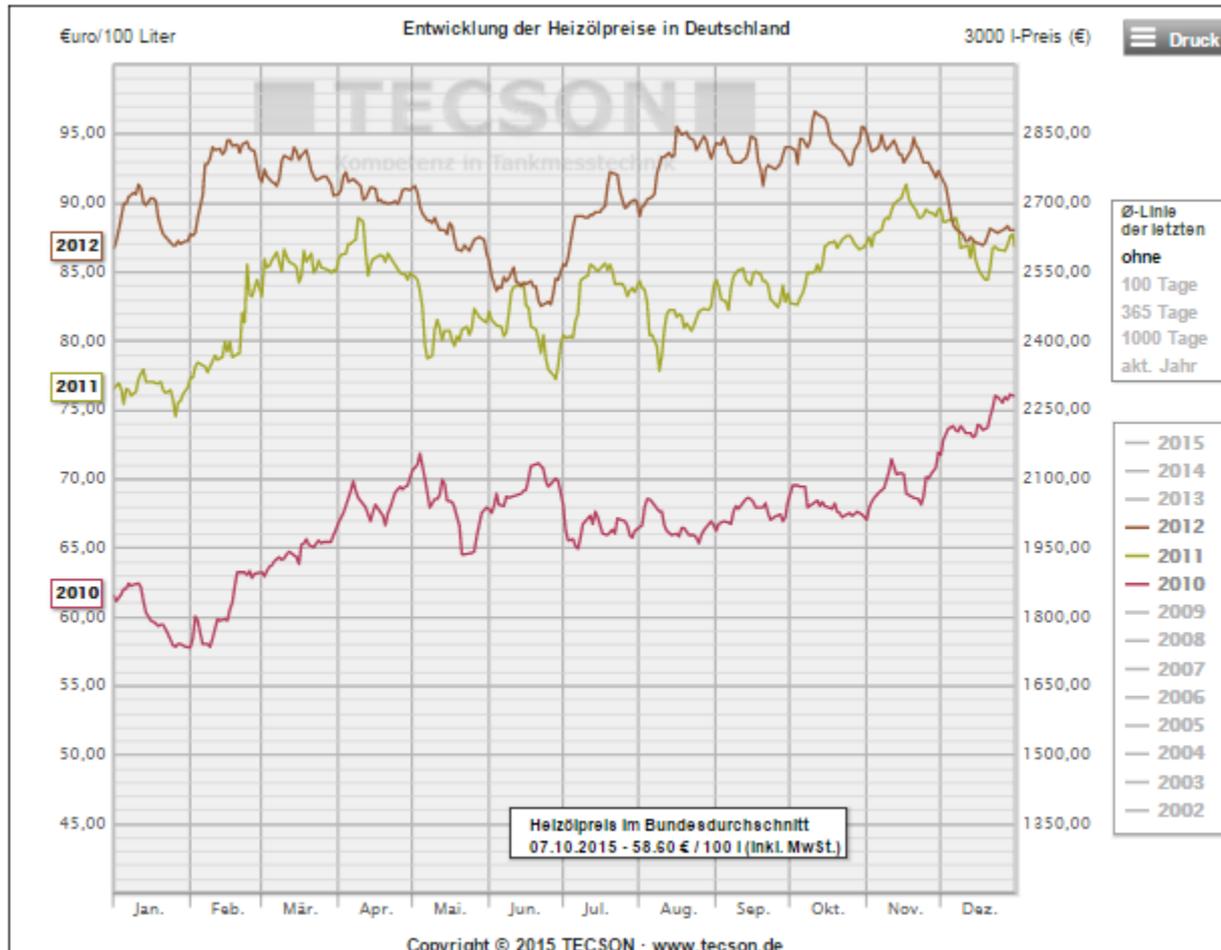
Motivation zum Widerruf

- Fast ausschließlich Preisverfall.
- Unzufriedenheit mit Verkäufer etc. (Einzelfälle)

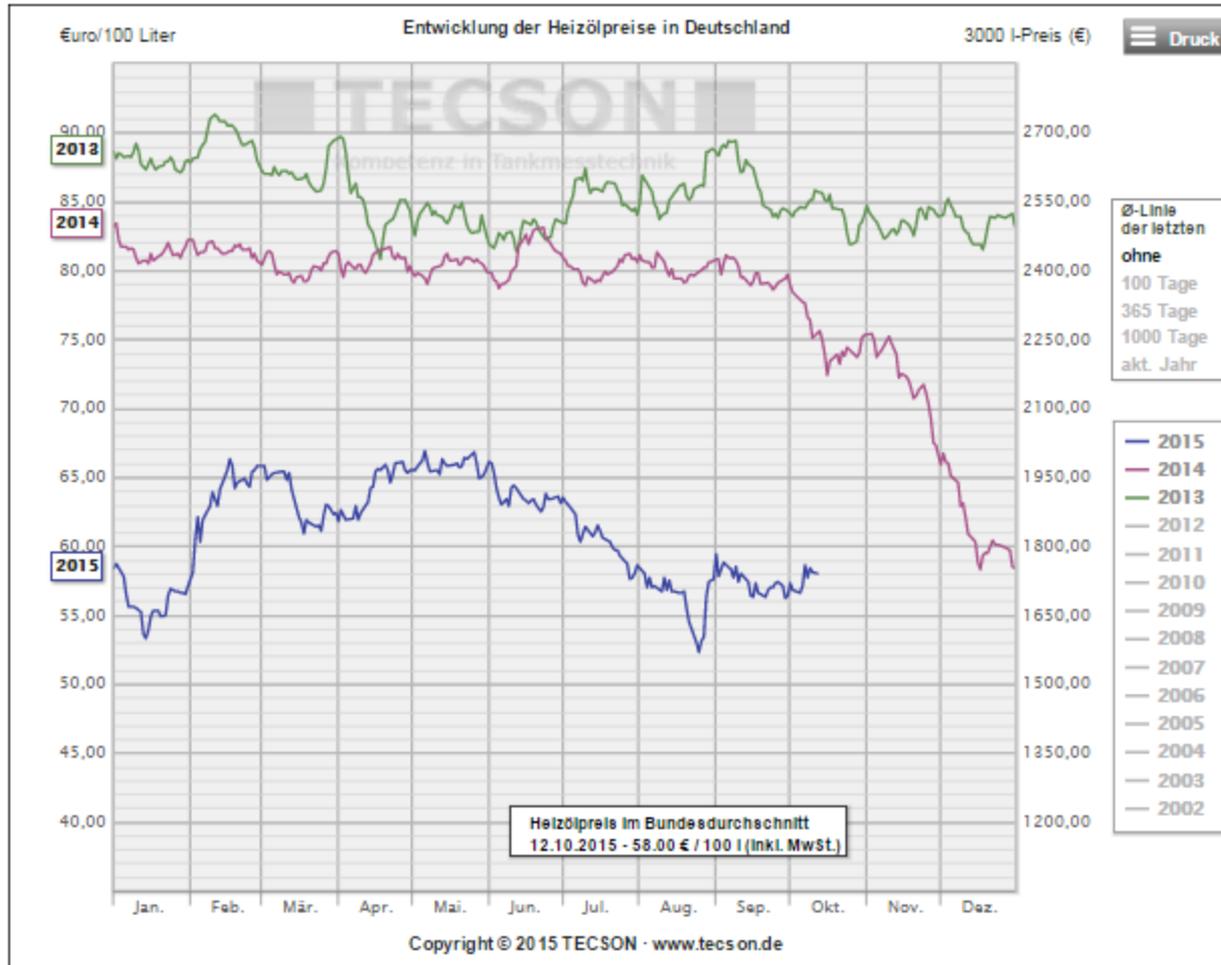
Widerrufsrecht bei HEL-Bestellungen



Widerrufsrecht bei HEL-Bestellungen



Widerrufsrecht bei HEL-Bestellungen



Reaktionsmöglichkeit

- Wir wissen jetzt, dass bei spontanem Preisverfall und aktueller massiver Berichterstattung nur 2 % der Kunden stornieren. Also kann man dann von den Tagesbestellungen 2 % weniger eindecken.
Aber: nicht an diesem Zocken Gefallen finden und es übertreiben.
- Mit dem Kunden reden und die Situation erklären. Dann vielleicht halbe/halbe machen.
- Dem Kunden sagen, dass er dann bitte niemals mehr bei diesem Händler einkaufen kann.
- Stornierungen einpreisen – schwierig.

Empfehlung

- AGB prüfen und anpassen.
- Auftragsbestätigung einführen.
- Telefonverkauf sensibilisieren, dass bei schwierigem Gespräch mit unbekanntem Kunden auf das Recht hingewiesen wird.
- Wenn Markt plötzlich einbricht, eben 2 % weniger eindecken.
- Kunden informieren und mit ihm sprechen.
- Auftragsbestätigung zu weiteren Vorteilen nutzen.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit und erfolgreiche
Geschäfte**

Glück auf

Kanzlei Schäfer • Valerio, Rechtsanwälte
Q 4, 18
68161 Mannheim
Telefon: 0621/28508
Telefax: 0621/152323
kanzlei@schaefer-valerio.de