Industrie- und Handelskammer
Ostwestfalen zu Bielefeld

Fernabsatz bei Finanzdienstleistungen
Pflichten im Internet

Ein Merkblatt Ihrer Industrie- und Handelskammer

Finanzdienstleistungen, die bislang per Internet angeboten wurden, unterlagen nur den Regeln der Anbieterkennzeichnung. Weitere Informationspflichten, die das BGB für Fernabsatzverträge und E-Commerce-Verträge vorsah, galten hingegen nicht. Dies ist nun geändert worden.

Durch das Gesetz zur Änderung der Vorschriften über Fernabsatzverträge bei Finanzdienstleistungen vom 2. Dezember 2004[1] ergeben sich **mit Wirkung vom 8. Dezember 2004** wesentliche **Neuerungen:**

Finanzdienstleistungen unterfallen nun auch den Regeln der Fernabsatzverträge. **Finanzdienstleistungen** sind:

- Bankdienstleitungen,
- sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit einer
  - Versicherung,
  - Kreditgewährung,
  - Altersversorgung von Einzelpersonen,
  - Geldanlage oder Zahlung.

Der Fernabsatz von Versicherungsleistungen wurde in das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) aufgenommen. Grundsätzlich werden von den Fernabsatzrichtlinien für die Finanzdienstleister nur solche Verträge erfasst, die zwischen Unternehmern und Verbrauchern abgeschlossen werden.

Die Finanzdienstleistungen müssen über Fernkommunikationsmittel (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails sowie Rundfunk, Tele- und Mediendienste) vermittelt bzw. verkauft werden, um in den **Anwendungsbereich der Fernabsatzvorschriften** zu fallen.

Den Anbieter von Versicherungs-, Renten- oder anderen Geldanlageverträgen treffen künftig schärfere **vorvertragliche Informations- und Auskunftspflichten**, insbesondere über das Widerrufs- und Rückgaberecht des Verbrauchers. Die gleichzeitige Übermittlung der Widerrufsbelehrung mit dem Vertrag – wie bisher im Versandhandel bei Waren üblich – reicht dann nicht mehr aus (s. Seite 8).

Daraus folgt, dass den Verbrauchern auch bei Finanzdienstleistungen ausdrücklich ein Widerrufs- oder Rücktrittsrecht eingeräumt werden muss. Eine Ausnahme gilt nur gemäß § 312 d Abs. 4 Nr. 6 BGB bei Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt (z.B. Wertpapiergeschäfte).

[1] gemäß der Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 und Änderung der Richtlinie 90/619/EWG des Rates und der Richtlinien 97/7/EG und 98/27/EG

Informationspflichten

Der Anbieter von Finanzdienstleistungen muss dem Verbraucher, um diesen an das Angebot zu binden, gemäß § 312 c BGB und § 1 BGB-InfoV (für Versicherungsverträge vgl. auch Anlage zu § 48 b VVG) bestimmte Informationen geben.

Für die Weitergabe von Informationen gelten besondere Anforderungen bei den Finanzdienstleistungen: Die Unterrichtung hat **rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden**, oder wenn auf Verlangen des Verbrauchers der Vertrag telefonisch oder unter Verwendung eines anderen Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, das die Mitteilung in Textform vor Vertragsschluss nicht gestattet, unverzüglich nach Abschluss des Fernabsatzvertrages zu erfolgen. Bei Finanzdienstleistungen kann der Verbraucher **während der Laufzeit des Vertrages** jederzeit vom Unternehmer verlangen, dass dieser ihm die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in einer Urkunde zur Verfügung stellt.

VOR Abschluss des Vertrages muss in Textform auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger informiert werden über:

Informationen zum Anbieter

- ✓ Identität des Anbieters inklusive des öffentlichen Unternehmensregisters und zugehörige Registernummer
- ✓ Identität des Vertreters des Anbieters in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat,
- ✓ Hauptgeschäftstätigkeit des Anbieters,
- ✓ ladungsfähige Anschrift des Anbieters bzw. seiner Niederlassung und jede andere Anschrift, die für die Vertragsabwicklung zwischen Verbraucher und Anbieter oder seinem Vertreter wichtig ist,
- ✓ Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, soweit eine Zulassung erforderlich ist (z. B. KWG-Erlaubnis nach § 32 KWG oder nach § 34c GewO).

Informationen zur Finanzdienstleistung

- ✓ Beschreibung der wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung,
- ✓ Einzelheiten zur Zahlung und Erfüllung des Vertrages
- ✓ Gesamtpreis, den der Verbraucher für die Finanzdienstleistung an den Anbieter zahlen muss, inklusive aller damit verbundenen Provisionen, Gebühren, Abgaben sowie der über den Anbieter abgeführten Steuern
- ✓ ist die Angabe des Gesamtpreises nicht möglich, muss dem Verbraucher zumindest die Grundlage für deren Berechnung mitgeteilt werden,
- ✓ Hinweis, dass die Finanzdienstleistung auf Finanzinstrumenten beruht, die mit speziellen Risiken behaftet sind oder deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat,
- ✓ Angaben zu Kündigungsmöglichkeiten einschließlich etwaiger Vertragsstrafen,

- ✓ Hinweis über das VOR und NACH Vertragsschluss geltende Recht (insbesondere bei grenzüberschreitenden Dienstleistungen),
- ✓ Angabe des zuständigen Gerichts oder der Gerichtsstandsklausel,
- ✓ Vertragssprache,
- ✓ Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen, die nicht zu den Einlagensicherungssystemen[2] oder Anlegerentschädigungssystemen[3] gehören.

Informationen zum Fernabsatzvertrag

- ✓ Zustandekommen des Vertrages,
- ✓ Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
- ✓ Bestehen oder Nichtbestehen des Widerrufs- und Rückgaberechts,
- ✓ Bedingungen und Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist,
- ✓ Widerrufsfrist,
- ✓ Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe, einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Falle des Widerrufes oder der Rückgabe für die bereits erbrachte Dienstleistung eventuell zu entrichten hat,
- ✓ Hinweis auf mögliche weitere Steuern und Kosten, die nicht über den Anbieter abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,
- ✓ Angabe einer Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.
- ✓ Hinweis auf alle spezifischen zusätzlichen Kosten, die dem Verbraucher für die Benutzung des Fernkommunikationsmittels entstehen,

Informationen zum Rechtsbehelf

- ✓ Hinweis für den Verbraucher über die Möglichkeit und die Voraussetzungen des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahrens.

Unbeschadet des Rechts, die Gerichte anzurufen, können sich die Beteiligten auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Bankdienstleistungen wie Darlehens-, Wertpapier- und anderen Geldanlagenverträgen kann der Verbraucher eine Schlichtungsstelle anrufen, die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtet ist (vgl. § 14 Abs. 1 Nr. 2 UklaG); einbezogen werden auch die Verbände des Kreditgewerbes, die bisher bei Schlichtung von Streitigkeiten aus Überweisungen beteiligt waren.
Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Versicherungen erfolgt die außergerichtliche Streitschlichtung durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oder die Versicherungsombudsmänner (vgl. § 48 e VVG).

[2] gemäß der Richtlinie 94/19/RG des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 30. Mai 1994
[3] gemäß der Richtlinie 97/9/EG des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 3. März 1997

Warnpflicht:

Neu ist im Rahmen der Informationspflichten, dass bei Finanzdienstleistungen sogar eine gesteigerte **Warnpflicht** besteht. Der Verbraucher muss ausdrücklich auf die spezifischen und besonderen Risiken der gewählten Finanzdienstleistung hingewiesen werden, auf die der Anbieter selbst keinen Einfluss hat, wie beispielsweise die durch den Finanzmarkt bedingte Schwankung des Preises bei Wertpapiergeschäften. Dem Verbraucher muss aufgrund der zugrunde gelegten Informationen bewusst sein, dass mögliche Gewinne in der Vergangenheit keine Indizwirkung für künftige Gewinne haben.

NACH Abschluss des Vertrages muss informiert werden über:

- ✓ Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Den Unternehmer trifft, wie bisher beim Fernabsatzvertrag auch, die Pflicht zur Übermittlung der Information in Textform § 126 b BGB, zusätzlich müssen die Vertragsbestimmungen einschließlich der AGB's übermittelt werden. Speziell beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen hat der Verbraucher jederzeit das Recht, während der Laufzeit des Vertrages die Vertragsbestimmungen einschließlich der AGB in einer Urkunde zu verlangen. Dies geht über die bisher für den elektronischen Geschäftsverkehr ausreichende Möglichkeit, die Informationen zu speichern und zugänglich zu machen, hinaus. Der Begriff der „Urkunde" setzt aber keine eigenhändige Unterschrift des Unternehmers voraus. Gemeint ist damit der Begriff der Papierform.

Verkürzung der Informationspflichten

Bei **Vertragsanbahnung durch Telefongespräche** kann dem **Anbieter** unter bestimmten Voraussetzungen eine **verkürzte Informationspflicht** zugute kommen. Er muss dem Verbraucher klar und verständlich

- ✓ über seine Identität informieren sowie
- ✓ den geschäftlichen Zweck seines Anrufs **zu Beginn** eines jeden Gespräches ausdrücklich offen legen.

Darüber hinaus muss der **Verbraucher** dieser Kurzinformation **ausdrücklich zustimmen.** Bei Fernabsatzverträgen im Bereich der Finanzdienstleistungen müssen die Informationen rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers vorliegen oder, wenn auf Verlangen des Verbrauchers der Vertrag telefonisch oder unter Verwendung eines anderen Fernkommunikationsmittels geschlossen wird, dass die Mitteilung in Textform vor Vertragsschluss nicht gestattet, unverzüglich nach Abschluss des Fernabsatzvertrages.

Widerrufsrecht

Bei Fernabsatzverträgen besteht für den Verbraucher grundsätzlich ein Widerrufs- und Rückgaberecht. Da die Finanzdienstleistungen körperlich nicht zurückgegeben werden können, steht dem Verbraucher in diesem Bereich **nur** ein **Widerrufsrecht** zu. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten. Nach Ausübung des Widerrufsrechts ist der Verbraucher nicht mehr an

den von ihm abgeschlossenen Vertrag gebunden. Die Wirksamkeit des Widerrufs hängt nur davon ab, dass das Widerrufsrecht **nicht ausgeschlossen ist und** dass die **Widerrufsfrist eingehalten** wurde.

Ausschluss des Widerrufsrechts:

- ✓ Ausschluss bei **bestimmten Finanzierungsinstrumenten**: § 312 d Abs. 4 Nr. 6 BGB. Es besteht kein Widerrufsrecht bei Verträgen über die Lieferung von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können.

  Hintergrund dieser Regelung ist, dass der Verbraucher nicht auf Kosten des Anbieters spekulieren darf. Zu solchen Finanzdienstleistungen gehören insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, Anteilscheinen, die von einer Kapitalanlagegesellschaft oder einer ausländischen Investmentgesellschaft ausgegeben werden und andere handelbare Wertpapiere, Devisen, Derivate oder Geldmarktinstrumente. Das Widerrufsrecht wird damit für die gefährlichsten Finanzdienstleistungen ausgeschlossen.

- ✓ Erlöschen des Widerrufsrechts **bei Erfüllung des Vertrages**: § 312 d Abs 3 Nr. 1 BGB. Bei einer Finanzdienstleistung erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers vollständig erfüllt ist, bevor der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.
  Die Beweislast für den ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers liegt beim Anbieter.

- ✓ Reise- und Gepäckversicherungspolicen oder bei ähnlichen kurzfristigen Versicherungspolicen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat.

Noch nicht vom deutschen Gesetzgeber bestimmt ist, ob das Widerrufsrecht ausgeschlossen werden kann bei:

- ☐ einem Kredit, der überwiegend für den Erwerb oder die Erhaltung von Eigentumsrechten an einem Grundstück oder einem bestehenden oder geplanten Gebäude oder zur Renovierung oder Aufwertung eines Gebäudes bestimmt ist,
- ☐ einem Kredit, der entweder durch eine Hypothek auf einen unbeweglichen Vermögensgegenstand oder durch ein Recht an einem unbeweglichen Vermögensgegenstand gesichert ist,
- ☐ Erklärungen von Verbrauchern, die unter Mitwirkung eines Amtsträgers abgegeben werden, unter der Vorraussetzung, dass der Amtsträger bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers über die Informationen zum Fernabsatzvertrag gewahrt wurden.

Widerrufsfrist:

Der Verbraucher kann den Vertrag grundsätzlich **innerhalb von 14 Tagen** ohne Angabe von Gründen und ohne eine Vertragsstrafe zahlen zu müssen, schriftlich widerrufen. Die **Widerrufsfrist beginnt** mit dem Zeitpunkt, in dem dem Verbraucher eine deutlich gestaltete

Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden ist. Wird die Belehrung erst nach Vertragsschluss erteilt, beträgt die Frist **einen Monat**.

Hat jedoch der Anbieter seine Informations- und Auskunftspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt, besteht das Widerrufsrecht für den Verbraucher **unbegrenzt**. Eine Begrenzung kann wohl herbeigeführt werden, wenn die Belehrung nachgeholt wird. Es läuft dann die Monatsfrist.

Ausübung des Widerrufsrechts

Folge des wirksamen Widerrufs ist die **Rückabwicklung** des Vertrages.

Für den **Verbraucher**, der bereits Leistungen erbracht hat (z.B. Einzahlungen auf ein Konto geleistet hat), bedeutet dies, dass er **seine Leistung zurückerhält**. Dies gilt auch für den **Versicherungsnehmer.** Gleichwohl kann der **Anbieter** für die von ihm vor Widerruf des Vertrages gemäß dem Fernabsatzvertrag **tatsächlich erbrachte Dienstleistung Zahlung verlangen**, wenn er **zuvor** dem Verbraucher die Höhe des dann zu zahlenden Betrages im Rahmen seiner **Informationspflicht** mitgeteilt hat. Die Nachweispflicht trifft den Anbieter. Der Anbieter verliert jedoch sein Recht auf Rückzahlung der bereits erbrachten Leistung, wenn er ohne die zuvor ausdrücklich erteilte Zustimmung des Verbrauchers mit der Vertragserfüllung begonnen hat.

Verwendung von alten Verkaufsprospekten

Verkaufsprospekte, die vor dem Ablauf des 07. Dezember 2004 hergestellt wurden und die der Neufassung der BGB-InfoV nicht genügen, dürfen **bis zum 31. März 2005** aufgebraucht werden, soweit sie ausschließlich den Fernabsatz von Waren und Dienstleistungen betreffen, die **nicht** Finanzdienstleistungen sind.

Im Umkehrschluss müssen Verkaufsprospekte über Finanzdienstleistungen mit Wirkung vom **8. Dezember 2004** den strengeren Anforderungen an die Informationspflichten gemäß den §§ 1 BGB-InfoV, 48 a ff. VVG sowie der Anlage zu § 48 b VVG entsprechen.

Strikte Bindung an Informationspflichten

Die in diesem Infoblatt beschriebenen **Informationspflichten sind bindend**. Der Verbraucher kann auf die ihm zustehenden Rechte nicht verzichten.

Versicherungsverträge

Verträge über Versicherungen und deren Vermittlung sind ausdrücklich von dem Anwendungsbereich des allgemeinen Fernabsatzvertrages ausgenommen. Der Gesetzgeber hat seit dem 08.12.2004 eine Parallelregelung im Versicherungsvertragsgesetz, dem VVG, geschaffen.

Eine bedeutende Veränderung ergibt sich dabei vor allem für das Recht der Schadensversicherung, wo bisher, anders als im Recht der Lebensversicherungen, kaum Informationspflichten bestanden.

Die Neuregelung entspricht in ihrer Struktur im wesentlichen § 312 c BGB (siehe vorne). Rechtsgrundlage ist § 48 b VVG in Verbindung mit der entsprechenden Anlage.

Widerrufsrecht

Das Widerrufsrecht des Versicherungsnehmers ist geregelt in § 48 c VVG. Das Widerrufsrecht ist bei allen Versicherungsverträgen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat ausgeschlossen. Im Gesetzestext selbst sind exemplarisch die Reise- und Gepäckversicherungen genannt, der Anwendungsbereich des Widerrufsausschlusses ist jedoch beliebig ausdehnbar. Es besteht im Versicherungsrecht kein Widerrufsrecht, wenn die Verträge von beiden Seiten vollständig erfüllt wurden.

Widerrufsfrist

Bei Fernabsatzverträgen über **Lebensversicherungen** und bei **Verträgen über die Altersversorgung von Einzelpersonen** beträgt die Widerrufsfrist **30 Tage**. **Alle übrigen Versicherungsverträge** unterliegen der **14tägigen Widerrufsfrist** (§ 48 c) VVG). Die Widerrufsfrist beginnt am Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrages, bei Lebensversicherungsverträgen an dem Tag, an dem der Versicherungsnehmer über den Abschluss des Versicherungsvertrages informiert wird.

Rechtsfolgen des Widerrufs:

Im Versicherungsrecht ergibt sich nach § 48 c Abs. 5 Satz 1 VVG eine **Teilvergütungspflicht trotz Widerrufs**, wenn der Versicherungsnehmer auf sein Widerrufsrecht, auf die Rechtsfolge des Widerrufs und auf den zu zahlenden Betrag hingewiesen wurde. Zusätzlich muss er dem Versicherungsbeginn vor Ende der Widerrufsfrist zugestimmt haben. Hat der Versicherer diese Information nicht gegeben, so hat er zusätzlich - zu bereits im Voraus entrichteten Prämien - die für das erste Jahr des Versicherungsschutzes gezahlten Prämien zu erstatten.

Mitgliedsunternehmen der IHK Ostwestfalen zu Bielefeld und solche Personen, die in dem Kammerbezirk Ostwestfalen die Gründung eines Unternehmens planen, erhalten weitere Informationen bei: **Stephan Peuser, Tel: 0521 554-217**

Dieses Merkblatt (Stand März 2005) soll - als Service Ihrer Kammer - 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.
Verantwortlich: IHK Saarland, Franz-Josef-Röder-Str. 9, 66119 Saarbrücken