**Anlage 09: Telefongespräch Verbraucherzentrale (Audiodatei Anlage 10)**

…ring, ring.

**Frau Bamberger:** Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Bamberger am Apparat. Guten Tag.

**Peter Schneider:** Guten Tag Frau Bamberger. Mein Name ist Peter Schneider. Ich habe eine dringende Frage zu einem Online-Kauf.

**Frau Bamberger:** Da kann ich Ihnen sicherlich weiterhelfen, Herr Schneider. Erzählen Sie mir von Ihrem Problem.

**Peter Schneider:** Vor einigen Tagen habe ich mir bei der TeleTec OHG über das Internet ein neues Smartphone bestellt. Als das Smartphone ankam, habe ich bemerkt, dass mir die Farbe überhaupt nicht gefällt. Auch das Display ist viel kleiner als es auf dem Foto im Internet gewirkt hat. Nun würde ich den Kauf gerne rückgängig machen. Ist das möglich?

**Frau Bamberger:** Ob das möglich ist, hängt davon ab, ob bei Ihnen die besonderen Regelungen des Fernabsatzvertrages greifen.

**Peter Schneider:** Ein *Fernabsatzvertrag*. Was ist denn das?

**Frau Bamberger:** Was unter einem Fernabsatzvertrag zu verstehen ist, ist in § 312c BGB geregelt. Demnach sind Fernabsatzverträge Verträge, über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen werden. Für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss werden hier ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet.

**Peter Schneider:** „*Fernkommunikationsmittel*“, aha.

**Frau Bamberger:** Ja. Das sind Kommunikationsmittel, bei denen die Vertragsparteien bei den Vetragsverhandlungen und dem Abschluss des Vertrages nicht gleichzeitig körperlich anwesend sind. Käufer und Verkäufer stehen sich also nie persönlich gegenüber. Als Beispiele können Briefe oder E-Mails genannt werden.

**Peter Schneider:** Aha. Jetzt verstehe ich. Sobald also ein Verbraucher und ein Unternehmer einen Vertrag abschließen bei dem beide nur auf Fernkommunikationsmittel, z.B. E-Mails zurückgreifen, dann liegt ein Fernabsatzvertrag vor. Stimmt das?

**Frau Bamberger:** Ja genau Herr Schneider.

**Peter Schneider:** Und welche Rechte hat ein Verbraucher nun, wenn ein solcher Fernabsatzvertrag vorliegt?

**Frau Bamberger:** Ein Verbraucher kann Fernabsatzverträge, so sieht es das Bürgerliche Gesetzbuch in § 312g vor, ohne Angabe von Gründen widerrufen. Als Verbraucher sind Sie dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

**Peter Schneider:** Das ist ja der Hammer.

**Frau Bamberger:** Ja das ist es durchaus. Wie Sie sehen, werden Verbraucher durch den Abschluss eines Fernabsatzvertrages im Bürgerlichen Gesetzbuch besonders geschützt. Freuen Sie sich aber nicht zu früh. Es gibt auch Ausnahmeregelungen, in denen die Vorschriften des Fernabsatzvertrages nicht greifen. Auch müssen bestimmte Fristen beachtet werden. Beides können Sie auf unserer Webseite gerne nachlesen.

**Peter Schneider:** Vielen Dank Frau Bamberger. Sie haben mir schon sehr weitergeholfen.

**Frau Bamberger:** Kein Problem Herr Schneider. Einen schönen Tag noch.

**Peter Schneider:** Das wünsche ich Ihnen auch.