

Neuregelung der Verbraucherrechte ab dem 13. Juni 2014

1. Alles wie bislang

a) Tagesgeschäft

Beim alltäglichen Verkauf in der öffentlichen Apotheke, bei denen Apothekenware unmittelbar gegen Bezahlung ausgehändigt wird, entstehen für Apotheker **keine neuen Pflichten**.

b) Heimversorgung

Auch bei der regelmäßigen Belieferung von Pflegeheimen mit Arzneimitteln u.ä. (Heimversorgung), die Belieferung von Krankenhäusern oder Arztpraxen **bleibt alles wie bisher**.

2. Änderungen

a) Informationspflichten bei der Botenzustellung

Wird dem Kunden ein nicht vorrätiges Arzneimittel später durch einen Boten geliefert, treffen den Apotheker **umfassen Informationspflichten**. Die Informationen müssen dem Kunden vor Abgabe der Vertragserklärung klar und verständlich zur Verfügung gestellt werden, soweit sie sich nicht aus den Umständen ergeben. Dies kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Die Informationspflichten müssen folgende Punkte beinhalten (§ 312a Abs. 2 BGB n.F. i.V.m. Art. 246 EGBGB):

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in angemessenen Umfang,
2. seine Identität (Handelsname, Geschäftsanschrift, Telefonnummer, ggf. Faxnummer und E-Mailadresse),
3. den Gesamtpreis der Waren/Dienstleistungen einschließlich Steuern und Abgaben sowie zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten
4. ggf. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Liefertermin sowie das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
5. das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren und gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und Garantien,
6. ggf. im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis, Laufzeit, Bedingung der Kündigung,
7. ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte,
8. ggf. dem Verkäufer bekannte Begrenzungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software.

Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht (Anm.: hierzu unter b) zu, ist der Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher in Textform über sein Widerrufsrecht zu belehren. Die Widerrufsbelehrung muss deutlich gestaltet sein und dem Verbraucher seine wesentlichen Rechte in einer dem benutzten Kommunikationsmittel angepassten Weise deutlich machen. Sie muss Folgendes enthalten:

1. einen Hinweis auf das Recht zum Widerruf,
2. einen Hinweis darauf, dass der Widerruf durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer erfolgt und keiner Begründung bedarf,
3. den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und
4. einen Hinweis auf Dauer und Beginn der Widerrufsfrist sowie darauf, dass zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Widerrufserklärung genügt.

b) Versandapotheken

aa) Allgemeine Informationspflichten

Werden Arzneimittel mittels Internet, Telefon oä. beim Apotheker bestellt, muss der Apotheker den Kunden vor Vertragsschluss **umfassend** über seine Rechte – insbesondere über das Widerrufsrecht – **informieren**. Diese Angaben werden außer bei ausdrücklich anderslautender Vereinbarung Inhalt des Vertrags. Versandapotheken müssen prüfen, ob ihre AGB Informationen zu folgenden Punkten enthalten und sie ggf. anpassen (§ 312d Abs. 1 BGB n.F. i.V.m. Art. 246a EGBGB):

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang,
2. seine Identität (Handelsname, Geschäftsanschrift, Telefonnummer, ggf. Faxnummer und E-Mailadresse),
3. zusätzlich zu den Angaben gemäß Nummer 2 die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2 abweicht,
4. den Gesamtpreis der Waren/Dienstleistungen einschließlich Steuern und Abgaben sowie zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten
5. im Falle eines unbefristeten Vertrags oder eines Abonnement-Vertrags den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
6. die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
7. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Liefertermin sowie ggf. das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
8. das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Waren,
9. ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
10. ggf. bestehende einschlägige Verhaltenskodizes,
11. ggf. die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
12. ggf. die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
13. ggf. die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
14. ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
15. ggf., soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen, und
16. ggf., dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen;

sowie die Voraussetzungen bzw. den Ausschluss des Widerrufsrechts (Anm.: Einzelheiten nachstehend unter bb) und cc).

bb) Informationspflichten und Änderungen im Widerrufsrecht

Wie bisher können Kunden Verträge ohne Angaben von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Waren widerrufen. Es gibt vier Neuheiten im Widerrufsrecht:

- (1) Das Widerrufsrecht erlischt spätestens ein Jahr nach der 14-Tage-Frist.

- (2) Der Kunde muss seinen Widerruf zwar nicht begründet aber ausdrücklich dem Apotheker gegenüber erklären.
- (3) Der Apotheker trägt die Kosten der regulären Zusendung (nicht: Express- oder Nachnahmeversand). Der Kunde trägt die Kosten der Rücksendung unabhängig vom Warenwert.
- (4) Rechtsfolge eines Widerrufs ist, dass die empfangenen Leistungen spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren sind.

Der Apotheker **muss** den Kunden **über das Widerrufsrecht informieren**. Dies umfasst Informationen:

1. über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts sowie das Muster-Widerrufsformular in der Anlage 2,
2. ggf. darüber, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat.

Der Unternehmer kann diese Informationspflichten dadurch erfüllen, dass er das in der Anlage 1 vorgesehene Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt in Textform übermittelt.

cc) Weitere Informationspflichten: Gesetzlicher Ausschluss des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht ist gesetzlich ausgeschlossen, (1) wenn das Arzneimittel / die Ware auf persönliche Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten ist (z.B. Rezepturen), (2) bei Arzneimitteln / Waren, die schnell verderben können sowie (3) bei versiegelten Arzneimitteln / Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes nicht für die Rückgabe geeignet sind, wenn die Versiegelung entfernt wurde. Der Apotheker **muss** den Kunden in diesen Fällen über den gesetzlichen Ausschluss des Widerrufsrechts **informieren**.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Therese Kaulen

Anlagen

- Amtliche Muster-Widerrufsbelehrung: Anlage 1
- Amtliches Muster-Widerrufsformular: Anlage 2

Anlage 1 (zu Art. 246a EGBGB):

Amtliches Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge und bei Fernabsatzverträgen

(= für Versandapotheken)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag ¹.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (²) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.³

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

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. ⁴

⁵

Gestaltungshinweise:

- ¹ 1. Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
(...)
b) im Falle eines Kaufvertrags: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“
- ² 2. Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.
- ³ 3. Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere

eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“

- 4 Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Falle des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“

- 5 Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:

a) Fügen Sie ein:

- „Wir holen die Waren ab.“ oder
- „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“

b) fügen Sie ein:

- „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
 - „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
 - Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder, wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder
 - Wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“
- und

c) fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

(...)

**Anlage 2 (zu Art. 246a EGBGB):
Amtliches Muster für das Widerrufsformular**

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.