

Mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie vom 20. September 2013 hat der deutsche Gesetzgeber die Europäische Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in das nationale Recht umgesetzt. Verbraucherverträge, die ab dem 13. Juni 2014 geschlossen werden, müssen den neuen Vorgaben genügen. Unternehmer müssen insbesondere neue Informationspflichten beachten. Nachfolgend werden die wesentlichen Inhalte des neuen Gesetzes dargestellt, soweit sie für öffentliche Apotheken von besonderer Bedeutung sind (§§ 312 ff BGB neue Fassung). Bitte beachten Sie, dass diese Neuregelung zum 13. Juni 2014 gilt (im MB 6/2014 hatten wir den 13. Juli 2014 benannt; wir bitten Sie, dieses Versehen zu entschuldigen).

Gerade Apotheken mit Versanderlaubnis nach § 11 a ApoG oder mit Botendienstkonzepten werden angesichts der umfangreichen Änderungen in den Vorschriften zum Fernabsatz und elektronischen Geschäftsverkehr ihre Internetseiten und Werbeangebote sorgfältig überprüfen müssen. Von den Vorschriften darf nicht zum Nachteil des Kunden abgewichen werden (§ 312 k Abs. 1 BGB).

I. Verbraucherverträge

Die neuen Vorschriften gelten für „Verbraucherverträge“, der Kunde ist dann als Verbraucher anzusehen gemäß § 13 BGB, wenn er ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Die neuen Regelungen finden lediglich auf entgeltliche Leistungen Anwendung.

II. Allgemeine Pflichten und Grundsätze

Eine wesentliche Neuerung ist die Einführung einer Informationspflicht für Unternehmer, die Inhaber von Ladengeschäften sind. Diese Informationspflichten gelten nicht für Verträge, die Geschäfte des täglichen Lebens zum Gegenstand haben und bei Vertragsschluss sofort erfüllt werden. **Beim alltäglichen Verkauf in der öffentlichen Apotheke entstehen für den Apotheker somit keine neuen Pflichten.** Ob eine sofortige Erfüllung auch bei einer späteren Botenzustellung oder einer Heimversorgung anzunehmen ist, ist zweifelhaft. (siehe später)

Folge eines Verstoßes gegen die Informationspflicht ist z.B., dass Liefer- und sonstige Nebenkosten vom Verbraucher nicht verlangt werden können. Ggf. kommen auch Schadensersatzansprüche in Betracht, außerdem drohen Abmahnungen von Wettbewerbs- und Verbraucherzentralen. Sofern sich folgende Punkte nicht schon aus den Umständen ergeben, hat der Apotheker daher zu informieren über:

- Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in angemessenem Umfang
- Identität des Unternehmers (Handelsname, Anschrift, Telefonnummer)
- Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich Steuern und Abgaben sowie ggf. zusätzliche Lieferkosten
- Ggf. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie Liefertermin; Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden

- Gewährleistungsrechte und ggf. weitergehende Kundengarantien
- Ggf. Vertragslaufzeit und Kündigungsbedingungen
- Bei digitalen Inhalten: Funktionsweise, technische Schutzmaßnahmen, Beschränkungen der Kompatibilität
- Falls einschlägig: Bestehen eines Widerrufsrechts (Art. 246 Abs. 3 EGBGB n. F.; relevant z. B. bei Ratenlieferungsverträgen, § 510 Abs. 2 BGB n. F.)

Ruft ein Unternehmer oder eine von ihm beauftragte Person Verbraucher zum Zwecke des Vertragsschlusses an, muss er diesem zu Beginn des Gespräches seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Anrufes offenlegen. Entgeltliche Nebenleistungen müssen ausdrücklich vereinbart werden. Im elektronischen Geschäftsverkehr darf dies nicht durch Voreinstellung herbeigeführt werden. Entgelte für die Nutzung bestimmter Zahlungsmittel dürfen dem Verbraucher nur auferlegt werden, wenn ihm gleichzeitig eine gängige unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit eröffnet wird und dass Entgelt nicht über die dem Unternehmer entstehenden Kosten für die Nutzung des Zahlungsmittel hinausgeht. Schließlich dürfen Unternehmer Kunden nicht auf die Nutzung kostenpflichtiger Telefonhotlines für Fragen oder Erklärungen zu dem geschlossenen Vertrag verweisen.

a) Botenzustellung

Die Inhalte der Informationspflichten beim Botendienst ergeben sich aus Artikel 246 EGBGB. Obgleich der dortige Katalog sehr lang ist, werden Apotheker in der Praxis eher wenige Informationen geben müssen, da sich vieles bereits „aus den Umständen ergibt“. Dies betrifft z. B. die Eigenschaften und den Preis der Ware sowie die Identität des Unternehmens, dies wird in der Regel dem Kassenbon zu entnehmen sein. Es ist keine spezielle Form der Information vorgesehen, gefordert ist lediglich eine „klare und verständliche Weise“. Ausreichend ist also auch eine mündliche Information. Für die Praxis mag es sich anbieten, kopierte Handzettel vorzuhalten, die den Kunden zusammen mit dem Kassenbon bei Vertragsschluss übergeben werden. Ein Muster finden Sie hier:

(Name und Anschrift der Apotheke)

*Sehr geehrter Kunde,
da Sie ein leider derzeit nicht in unserem Lager verfügbares Arzneimittel benötigen (s. anliegender Kassenbon), bieten wir Ihnen gerne unseren Botenservice an. Wir haben das Arzneimittel sofort nachbestellt und werden es Ihnen(Zeitangabe) per Boten liefern. (Optional: Für die Botenlieferung berechnen wir Ihnen unsere Pauschale in Höhe von €.*

Aufgrund der gesetzlichen Informationspflichten weisen wir Sie darauf hin, dass die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gelten. (Optional: Fragen oder Beschwerden können Sie bei der Übergabe an unseren Boten richten oder uns direkt unter der oben angegebenen Adresse kontaktieren.)

Ihr (Apotheker)

b) Rezeptsammelstelle

Da die Rezeptsammlung nach § 24 ApBetrO typischerweise nicht mit einem Besuch des Kunden in der Apotheke verbunden ist stellt sich die Frage, ob die mit ihr verbundenen Geschäfte als Fernabsatz anzusehen sind und daher noch weitergehende Informationspflichten und Verbraucherrechte Geltung beanspruchen. Wir gehen davon aus, dass dies nicht der Fall ist:

Voraussetzung für ein Fernabsatzgeschäft ist, dass der Vertragsschluss ein „ausschließlich über Fernkommunikationsmittel erfolgt“. Bei der Rezeptsammlung ist aber eine Botenzustellung durch pharmazeutisches Personal vorgeschrieben. Dieses Personal ist damit beauftragt und in der Lage, dem Kunden in einem persönlichen Gespräch nähere Auskünfte über die angebotene Ware oder Dienstleistung zu geben, was laut BGH gegen die Einstufung als (reines) Fernabsatzgeschäft spricht (BGH NJW 2004, Seite 3699).

Zum anderen ist auch die behördlich genehmigte Rezeptsammlung nicht als „für den Fernabsatz organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem anzusehen sondern stellt nach der apothekenrechtlichen Systematik gerade einen Bestandteil der Präsenzversorgung mit Arzneimitteln dar. Folgerichtig erhält auch § 24 Abs. 3 ApBetrO spezielle Informationspflichten für den Apotheker. Die gesetzlich vorgeschriebene Belieferung durch pharmazeutisches Personal berücksichtigt in besonderer Weise die eingeschränkte Möglichkeit der bestellenden Kunden. Ein weitergehendes Schutzbedürfnis für Verbraucher besteht daher nicht. Im Ergebnis gelten daher auch bei der Rezeptsammlung die gleichen Vorgaben wie für den „normalen“ Botendienst nach § 17 Abs. 2 ApBetrO.

III. Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

Erweiterte Pflichten treffen den Apotheker, wenn er Verträge mit Verbrauchern im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume abschließt. Für den Fall des Abschluss eines entsprechenden Vertrages muss der Apotheker den Verbraucher informieren, diese Angaben werden außer bei ausdrücklich anderslautenden Vereinbarungen Inhalt des Vertrages. Der geforderte Informationskatalog enthält über die Inhalte des oben erwähnten Informationskataloges hinaus folgende Punkte:

- Ggf. Kosten des für den Vertragsabschluss genutzten Kommunikationsmittels, sofern diese über die bloßen Nutzungskosten hinausgehen
- Ggf. bestehenden Verhaltenskodizes
- Ggf. Kautionsverpflichtungen oder Stellen von Sicherheiten
- Ggf. Nutzung außergerichtlicher Rechtsbehelfsbelehrungen
- Bestehen eines Widerrufsrechtes bzw. Aufklärung über dessen Ausschluss; Bedingungen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechtes sowie das Muster-Widerrufsformular; ggf. Tragung der Rücksendekosten (diese Informationspflicht kann vom Unternehmer durch Nutzung des gesetzlich vorgesehenen Musters für die Widerrufsbelehrung erfüllt werden)

Diese Informationen müssen dem Verbraucher beim Fernabsatz durch den Apotheker innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch bei Lieferung der Waren auf einem

dauerhaften Datenträger (z. B. Fax oder E-Mail) zur Verfügung gestellt werden. Ein Link auf einer Homepage reicht nicht aus. Einen Sonderfall des Fernabsatz regeln die §§ 312 i und 312 j BGB. Diese beziehen sich auf Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr. Hiernach gelten weitere Pflichten, z. B. muss der Apotheker dem Verbraucher ausdrücklich bestätigen lassen, dass er zahlungspflichtig bestellt (sog. Buttonlösung). Der Kunde muss seine Bestellung vor dem Abschieken kontrollieren und berichtigen können und der Zugang der Bestellung muss unverzüglich bestätigt werden.

Aus Artikel 246 c des EGBGB ergeben sich zusätzliche Informationspflichten, die sich speziell auf die Besonderheiten des elektronischen Vertragsschlusses beziehen.

IV. Widerrufsrecht

Von besonderer praktischer Bedeutung für Apotheken mit Versandhandelserlaubnis und mit organisierten Botendienstkonzepten ist die Neuregelung des gesetzlichen Widerrufsrechtes bei Fernabsatzverträgen. Wie bisher können Verbraucher Verträge ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Ware widerrufen. Diese Widerrufsfrist beginnt jedoch nicht zu laufen, bevor der Apotheker seine Informationspflichten zum Widerrufsrecht ordnungsgemäß erfüllt hat. Neu ist, dass dieses Widerrufsrecht spätestens ein Jahr nach der 14 Tagefrist erlischt. Ebenfalls neu ist, dass der Verbraucher den Widerruf ausdrücklich erklären muss. Allein die Rücksendung der Ware reicht – sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist – nicht mehr aus.

Rechtsfolge eines Widerrufs ist, dass die empfangenen Leistungen spätestens nach 14 Tagen zurück zu gewähren sind, einschließlich einer Erstattung der Versandkosten mit Ausnahme etwaiger Aufschläge für Express- oder Nachnahmelieferungen.

Falls der Apotheker den Verbraucher vorher entsprechend darüber informiert hat, muss dieser die Kosten für die Rücksendung tragen, die bisherige 40,00 €-Grenze gilt nicht mehr.

Seit einer Entscheidung des OLG Naumburg vom 22. Juni 2017 ist es nicht mehr möglich, den Widerruf für Arzneimittel generell im Fernabsatz auszuschließen.