

Allgemeine Geschäftsbedingungen und das Fernabsatzgesetz | Dr. Marie Sichtermann

Sie kennen Allgemeine Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) als Zusatz zu Verträgen mit Versicherungen und vor allem im Internet, wo Sie ständig anklicken, dass Sie etwas kennen, das Sie doch nicht gelesen haben. AGB heißen auch „das Kleingedruckte“ und genießen als solche keinen guten Ruf, weil der Kleindruck das Lesen beschwerlich macht. Dort werden die unangenehmen Klauseln versteckt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) heißen so, weil es im Geschäftsverkehr oft das Bedürfnis einer Vertragspartei gibt, bestimmte Regeln für alle möglichen Verträge mit der Kundschaft generell zu formulieren und sie allen Verträgen hinzuzufügen – z.B. Regeln über die Zahlung, die Haftung, den Rücktritt.

Seit etlichen Jahren gibt es eine ausdrückliche gesetzliche Regelung für die AGB: § 305 BGB. Dort finden wir die Definition:

„§ 305 BGB Abs. 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt.“

Weiter regelt dieser §, dass

- auf die AGB ausdrücklich hingewiesen werden muss und
- dass sie nur gelten, wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Was bedeutet das alles nun für Sie? Brauchen z. B. KinesiologInnen mit oder ohne Heilpraktikerprüfung, die eine Praxis haben und womöglich zusätzlich Fortbildungen oder Trainings anbieten, AGB?

Ja, denn AGB können sich als wirklich praktisch erweisen.

AGB gelten nur im Zusammenhang mit einem Vertrag, sie ergänzen ihn.

Den eigentlichen **Vertrag** – über die Buchung mehrerer Therapiestunden, Teilnah-

me an einer Kursreihe oder einem Workshop oder ähnliches – sollten Sie, wenn es Ihnen nötig erscheint, schriftlich ausformulieren und darauf achten, dass Ihr Gegenüber ihn auch durchliest. Ein Vertrag gilt auch ohne die Schriftform, ein Schriftstück ist aber ein gutes Beweis- und Erinnerungsmittel, das aussagt, was vereinbart wurde.

Ein Vertrag kommt zustande durch Abgabe eines Angebots und durch dessen Annahme. Wenn Sie in einem Flyer oder einer allgemeinen Ausschreibung auf Ihre Leistungen (wie z. B. Einzelbehandlungen oder Gruppenangebote) hinweisen, laden Sie damit Menschen ein, mit Ihnen in Kontakt und in Verhandlungen zu treten. Wenn Sie sich miteinander einig geworden sind, zu welchen Bedingungen dieser Kunde, diese Kundin zu Ihnen kommen kann, so haben Sie miteinander einen Vertrag abgeschlossen. Sie als TherapeutIn oder TrainerIn verpflichten sich, die Therapiestunde, den Workshop zu geben, die KundInnen verpflichten sich, dafür zu zahlen. Dieser Vertrag gilt, wie gesagt, auch dann, wenn er nur mündlich am Telefon verabredet wurde.

Nun gibt es sicher etliche Regeln, von denen Sie wollen, dass alle Ihre PatientInnen, KundInnen und TeilnehmerInnen sie ständig erinnern und einhalten. Diese Regeln brauchen Sie nicht in jeden einzelnen Vertrag hineinzuschreiben oder gar jeder Person einzeln zu erklären, obwohl auch das natürlich möglich wäre; sondern Sie können diese Regeln gewissermaßen vor die Klammer ziehen und Ihrer Kundschaft auf einem extra ausgehändigten Zettel mit der Überschrift **„Allgemeine Geschäftsbedingungen“** oder durch einen gut sichtbaren Aushang bekannt machen. Auf die Veröffentlichung im **Internet** kommen wir noch zu sprechen!

Wenn Sie die Form eines Aushangs wählen, so vergessen Sie bitte nicht, neue KundInnen auf diesen Aushang hinzuweisen – so steht es nun mal in § 305 Abs. 2 Nr. 1 BGB. Am sichersten ist es immer, zusätzlich zum Aushang eine Kopie auszuhändigen.

Einige Beispiele für den Inhalt der AGB:



EVfK – Europäischer Verband für Kinesiologie e.V.
Cunostr. 50 - 52
D-60388 Frankfurt – Bergen
E-Mail: info@evfk.de
www.kinesiologie-verband.de

- Zahlungsbedingungen: Höhe des Betrages, Barzahlung, Überweisung, Abbuchung
- Bei Kursen: Wie viele versäumte Stunden dürfen nachgeholt werden in welchem Zeitraum?
- Absagefristen bei Einzelstunden
- Müssen Ihre PatientInnen es akzeptieren, dass Sie mehrmals im Jahr im Ausland weilen und sich vertreten lassen? Wie oft darf das vorkommen?
- Sie haften nicht für den Verlust von in der Garderobe abgelegten Sachen.
- Übertragbarkeit von 10er-Karten oder anderen Abonnements
- Wenn Sie wollen, können Sie hier auch sagen, dass jeder Mensch während der Behandlung, des Unterrichts und Übens für sich selbst verantwortlich ist.

Sie können diese Gelegenheit auch nutzen, um allgemeine Verhaltensregeln bekannt zu geben, die nicht eigentlich rechtlichen Charakter haben – z. B.

- Was ist zum Unterricht mitzubringen (Kissen, Decken)?
- Darf man noch in den Unterrichtsraum gehen, wenn man zu spät kommt oder muss man bis zur Pause draußen warten?
- Schuhe oder Getränke im Unterrichtsraum?

Ihnen fällt bestimmt noch mehr ein!

Ich möchte auch noch erwähnen, dass man in AGB nichts regeln darf, was gänzlich unüblich oder überraschend wäre, etwas, womit niemand rechnen kann.

Die Geltung der AGB

AGB gelten, genauso wie der Vertrag selbst, nur, wenn die andere Vertragspartei mit der Geltung einverstanden ist. Dafür muss sie die AGB kennen.

Wenn eine Patientin, die mit Ihnen einen Vertrag über die Teilnahme an einem fortlaufenden Entspannungskurs schließt, die AGB durchliest und bekundet, sie stimme der Regeln nicht zu, dass Sie sich zweimal im Jahr für zwei Monate vertreten lassen, dann gilt die beanstandete Klausel zwischen Ihnen beiden nicht und Sie müssen darüber verhandeln. Wenn KundInnen die AGB vor Ihren Augen lesen und dazu schweigen oder sie mitnehmen und sich nicht äußern, können Sie davon ausgehen, dass die AGB akzeptiert sind.

Zu diesem Thema geht es unter Punkt „Fernabsatz“ weiter.

Kurze Zusammenfassung zum Thema AGB

- Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten nur in Verbindung mit einem Vertrag.
- Es kann für Sie praktisch sein, die Regeln, die zwischen Ihnen und Ihren VertragspartnerInnen immer eingehalten werden sollen, die man aber leicht vergisst, getrennt vom Vertrag zu formulieren und sichtbar zu machen.
- Zur Bekanntmachung eignet sich die Ausgabe von Zetteln ebenso wie ein gut sichtbarer Aushang in Ihren Unterrichtsräumen, auf den Sie aber immer hinweisen müssen – oder beides.

Besonderheiten bei Fernabsatzverträgen

Mittlerweile kommen sehr viele Verträge auch in Ihrem Geschäftsbereich über das Internet oder das gute alte Telefon zustande. Im Internet veröffentlichen Sie Ihr Vertragsangebot. Ihre KundInnen können entweder direkt über die Webseiten einen Vertragsabschluss herbeiführen, oder sie rufen an.

Und da Sie selbst auch im Internet einkaufen und buchen, wissen Sie wahrscheinlich, dass es gesetzliche Regeln zum Schutze der VerbraucherInnen gibt. Sie wissen, dass Sie z. B. als KäuferIn i. d. R. ein Widerrufsrecht von 14 Tagen haben. Haben Ihre KundInnen das auch?

Wir müssen wieder die gesetzlichen Grundlagen suchen. Seit **Juni 2014** sind die Vorschriften zum Schutze der Verbraucher neu gefasst und geändert worden. Das BGB nennt Verträge, die zwischen Unternehmen und Verbrauchern geschlossen werden **„Verbraucherverträge“** (§ 310 Abs. 3 BGB). Dazu gehört auch ein Vertrag über die Teilnahme an einem Entspannungskurs in Ihrer Praxis oder eine Therapiestunde. Kommt dieser Vertrag über das Telefon oder das Internet zustande, so haben wir es außerdem mit einem **„Fernabsatzvertrag“** zu tun:

„§ 312c BGB: (1) Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsabschluss ausschließlich **Fernkommunikationsmittel** verwenden.“

Wenn Sie solche Verträge ermöglichen, müssen Sie einige Besonderheiten beachten.

Ihre Pflichten:

- Sie müssen auf den Webseiten über Ihre Praxis, Ihr ganzes Unternehmen und die InhaberInnen umfassend und klar informieren, Ihre Leistungen und die dazugehörigen Preise benennen.
- Der Inhalt der Verträge und Ihre AGB müssen klar erkennbar sein. Ein Mustervertrag und die AGB gehören auf die Webseiten!
- Wenn Sie einen Vertrag am Telefon abschließen, müssen Sie durch Nachfragen sicherstellen, dass die andere Person Vertrag und AGB lesen kann. Hat sie keinen Zugang zum Internet, schicken Sie ihr beides per Post zu.
- Ein Teil Ihrer Informationspflicht betrifft das mögliche Widerrufsrecht Ihrer KundInnen. Wenn es ein gesetzliches **Widerrufsrecht** gibt, müssen Sie darüber in vollem Umfang informieren.

„§ 312g BGB: (1) Dem Verbraucher steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene



Dr. Marie Sichtermann

Juristin, Heilpraktikerin, Autorin, seit 25 Jahren Mitinhaberin von Geld & Rosen, Unternehmensberatung für Frauen und soziale Einrichtungen in Euskirchen bei Köln.

Kontakt:

Geld & Rosen Unternehmensberatung für Frauen und soziale Einrichtungen
Münstereifeler Str. 9-13
D-53879 Euskirchen
Tel.: 02251 / 625432
Fax: 02251 / 625629
info@geld-und-rosen.de
www.geld-und-rosen.de

nen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu.“

Was ist nun das Widerrufsrecht?

Es gilt der Grundsatz, dass ein Vertrag so einzuhalten und zu erfüllen ist, wie er geschlossen wurde.

Jeder Grundsatz hat Ausnahmen!

- a) Sie können z. B. selbst ein **Rücktrittsrecht** einräumen, z. B. bis drei Tage vor Kursbeginn oder 24 Stunden vor der Therapiestunde. Ein Rücktritt ist etwas anderes als ein Widerruf – aber wir wollen hier die feinen Unterschiede einmal beiseitelassen, da es auf sie nicht ankommt. Das Rücktrittsrecht, das Sie gewähren, schreiben Sie am besten in Ihre AGB beispielsweise so: „... kann bis eine Woche vor Therapie- (Kurs-) Beginn vom Vertrag zurücktreten.“

Bei Kursen usw.: „Dafür wird eine Bearbeitungsgebühr von 25 € fällig.“

- b) Wenn ein **Widerrufsrecht** gesetzlich vorgesehen ist, müssen Sie das bei Vertragsschluss angeben. **§ 312g** verweist auf **§ 355 BGB**; da können Sie nachlesen,

- dass bei Fernabsatzverträgen beide Vertragsparteien ein Widerrufsrecht
- innerhalb von 14 Tagen haben,
- und dass der Widerruf ausdrücklich erklärt,
- aber nicht begründet werden muss.

Nun müssen wir Ihre unterschiedlichen Leistungen getrennt betrachten:

a) Sie erteilen als KinesiologIn Unterricht, geben Workshops, Kurse usw.:

Dann gilt das 14-tägige Widerrufsrecht nicht! Denn für Sie gibt es eine Ausnahme, weil Ihre Angebote **festen Terminen** haben und die Menschen sie in ihrer **Freizeit** wahrnehmen. In **§ 312g Nr. 9** steht, dass das Widerrufsrecht nicht gilt für Verträge „zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung [...] sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht [...]“

Sollten Sie **Reisen** anbieten, so gilt diese Ausnahme wiederum **nicht**, das steht in § 312g Nr. 9 in Verbindung mit § 312g S. 2. In dem Falle müssten Sie sich die Gesetze noch einmal genauer durchlesen oder sich beraten lassen.

Es kann nützlich sein, auf den Webseiten darauf hinzuweisen, dass es in diesem Falle kein 14tägiges Widerrufsrecht gibt und warum. Viele Menschen haben gehört, dass man über das Internet geschlossene Verträge einfach widerrufen kann, kennen aber die Ausnahmen nicht. Hier ist ein Vorschlag für eine Formulierung auf Ihren Webseiten oder in E-Mails:

„Sie haben kein Widerrufsrecht, obwohl hier ein Fernabsatzvertrag vorliegt, weil es sich um einen Vertrag über Freizeitaktivitäten handelt, die zu festen Terminen stattfinden (§ 312g Nr. 9 i.V.m. § 355 BGB).“

b) Sie sind HeikpraktikerIn, geben Therapiestunden und haben diese über das Telefon oder das Internet vereinbart.

Hier stellt sich die Frage, ob Therapiestunden, die ja für einen festen Zeitpunkt vereinbart worden sind, wie „Freizeitbetätigungen“ im Sinne des § 312g Nr. 9 BGB zu behandeln sind. Ich muss Ihnen ehrlich sagen, dass ich zu dieser Frage

nichts gefunden habe und sie deswegen auch nicht mit Sicherheit beantworten kann. Einerseits sträubt man sich dagegen, Therapie als Freizeitbetätigung zu bezeichnen, andererseits ergibt ein 14-tägiges Widerrufsrecht wenig Sinn, wenn die Therapiestunden, wie das oft der Fall ist, in einer kürzeren Frist als zwei Wochen vereinbart werden.

Wenn wir diese Frage hier offen lassen, ist das nicht besonders schlimm – denn Sie werden gerade beim sensiblen Bereich der Therapie ohnehin ein kurzfristiges Rücktrittsrecht einräumen. Wenn Sie das bisher nicht machen, sollten Sie das nun besser einführen. Ein bis drei Tage sind hier üblich, je nachdem, wie ausgebucht Sie sind und welche Art Klientel Sie in Therapie haben.

Das bedeutet für Sie: Wenn eine Therapiestunde langfristig vereinbart worden ist und nach 14 Tagen unter Berufung auf das Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen wieder abgesagt wird, können Sie das ohne weiteres akzeptieren, denn das Rücktrittsrecht, das Sie einräumen, wäre kürzer.

Vereinbart jemand eine Therapiestunde mit Ihnen nur eine Woche später und widerruft den Vertrag einen Tag vor dem Termin unter Berufung auf das 14-tägige Widerrufsrecht, entsteht eine unklare Situation, aus der ich Ihnen, wie gesagt, nicht mit der Klarheit heraushelfen kann, die ich gerne hätte. Ich schlage mal einen Bogen: Die DL-InfoV (Dienstleistungsin-

formationsrichtlinie von 2010) nimmt geregelte Gesundheitsberufe, zu denen HeilpraktikerInnen gehören, von den Informationspflichten dieser Richtlinie aus. Es wäre sinnvoll, diese Ausnahme auch für das 14-tägige Widerrufsrecht zu machen. Aber sicher gesagt werden kann das nicht.

Wenn jemand einfach nicht kommt, können Sie Bezahlung verlangen, denn sowohl Widerruf als auch Rücktritt müssen ausdrücklich erklärt werden. Hier gibt es jedoch ein großes Aber:

Sie haben sicher auch schon die Erfahrung gemacht, dass Sie, wenn Sie auf der Bezahlung eines kurzfristig abgesagten Therapietermins beharren, diese Patientin oder diesen Patienten wahrscheinlich verloren haben.

Zusammenfassung

Wenn Sie Gruppen oder Unterricht anbieten und einen Vertragsschluss per E-Mail, Telefon oder übers Internet ermöglichen, gelten die Regelungen zu Fernabsatzverträgen und Sie müssen dem Kunden / der Kundin die Vertragsformulierungen und die AGB zugänglich machen.

Das **Widerrufsrecht**, das für Fernabsatzverträge gilt, gibt es **nicht** bei Verträgen über Freizeitbetätigungen, die zu festen Daten stattfinden; das betrifft Ihre Gruppenangebote. Ob Therapiestunden auch dazu gehören, muss ich offen lassen (s.o.).

Rezertifizierung der Aus- und Weiterbildung

des Europäischen Verbandes für Kinesiologie e. V. an der Internationalen Kinesiologie Akademie GmbH wurde durch „Weiterbildung Hessen e. V. Qualität in der hessischen Weiterbildung“ erteilt.

Nach bereits 6 Jahren wurde für weitere 3 Jahre die Anerkennung ausgesprochen. Wir freuen uns, dass wir die hohen Anforderungen erfüllen konnten. So sind Sie sicher, bei einer geprüften Einrichtung anerkannte Zertifikate zu erreichen.

Starten Sie ins neue Jahr 2016

02.-03. Januar 2016	Gesund durch Berühren – Touch for Health 1 Einführung in der Kinesiologie
04.-05. Januar 2016	Brain Gym 1 – Lateralität des Gehirns Einführung in die Pädagogische Kinesiologie
06.-07. Januar 2016	Brain Gym 2 – Fokus und Zentrierung des Gehirns
08.-09. Januar 2016	Brain Gym 3 – Optimale Gehirnorganisation
10.-11. Januar 2016	Allergie und Unverträglichkeit