

Fall:

Sie bestellen über den Webshop des Unternehmens X ein Officepaket zur privaten Nutzung. Nachdem Sie den Kauf durch Anklicken des „Jetzt kostenpflichtig bestellen!“-Buttons abgeschlossen haben und Ihnen die Eingangsbestätigung des Shops („Vielen Dank für Ihre Bestellung. Die Ware wird Ihnen per Paket übermorgen zugehen. Den kostenpflichtigen Support (10 € pro Monat – wie bestellt – erreichen Sie unter Tel. \$TELNR.“) per Mail zugegangen ist, werfen Sie erstaunt noch einmal einen Blick auf die Bestellung. Von einem kostenpflichtig gebuchten Support wissen Sie nämlich nichts. So etwas haben Sie nicht gebucht und haben daran auch kein Interesse. Nach ein wenig Scrollen auf der Seite sehen Sie, dass unterhalb des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ ein längerer Text erscheint, der die Vorteile eines Softwaresupports herausstellt. Am Ende dieses Textes ist ein Button angebracht, der bereits angekreuzt ist. Dieser ist also beschriftet wie folgt:  Ich bestelle mit der Software den kostenpflichtigen Support (10 € pro Monat). Unter dem Button heisst es: „Wenn Sie am Support kein Interesse haben, wählen Sie das Angebot durch Anklicken des Buttons einfach ab.“

Frage:

Müssen Sie den Support bezahlen?

Musterlösung:

Der Support muss nicht gezahlt werden. Ein wirksamer Vertrag über entsprechende Leistungen ist nicht zustande gekommen.

Bei dem Kauf der Software handelt es sich um einen Kaufvertrag, der nach den §§ 433 ff. BGB zu beurteilen ist. Dieser Kaufvertrag ist wirksam zustande gekommen, da zwei korrespondierende Willenserklärungen bezüglich des Kaufgegenstandes abgegeben wurden. Das erforderliche Angebot ist durch Sie (als Käufer/in) per Klick auf den Button „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ abgegeben worden (§ 145 BGB), die Annahmeerklärung (unter Abwesenden, § 147 Abs. 2 BGB) erfolgte umgehend per Bestätigungsmail.

Diese Willenserklärungen korrespondieren jedoch – lediglich – hinsichtlich des Kaufes der Software. Ein wirksames Angebot auf Abschluss eines Supportvertrages (Vertragstypus: Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB) liegt nämlich nicht vor.

Zwar wurde durch den Klick auf den Bestellbutton eine Willenserklärung ausgelöst – ein Angebot – das auf den Abschluss eines Vertrages gerichtet war. Der erforderliche Vertragsbindungswille war auf Angebotsseite jedoch lediglich hinsichtlich des Kaufes der Software gegeben, nicht jedoch hinsichtlich des Supportes. Dieser Vertragsbindungswille ist als subjektive Komponente neben der nach objektiven Maßstäben zu bemessenen Erklärungshandlung selbst (hier: Klick auf den Button) erforderlich. Fehlt diese subjektive Komponente, liegt keine wirksame Willenserklärung vor. In Ermangelung eines wirksamen Angebotes kann daher auch ein wirksamer Vertrag nicht zustande kommen. Ohne wirksamen Vertrag kann Zahlung (bezüglich des Supportes) nicht verlangt werden.

Hinweise:

Der Fall kann sicherlich erheblich vertieft werden. So könnte fraglich sein, ob der Vertrag nur im Ganzen geschlossen werden kann oder teilbar ist (Kauf/Support). Auch kommt die Annahme eines Dissenses (§ 155 BGB) als Lösung in Betracht. Möglich ist auch die Anfechtung der (eigenen) Willenserklärung sowohl nach § 119 Abs. 1 BGB als auch nach § 123 BGB, was sich in der Praxis unbedingt empfiehlt.