



Foto: AdobeStock/NateeMeeplan

## Praxis Recht

# Widerruf bei Verträgen mit Verbraucherin- nen und Verbrauchern

Bei Verträgen mit Verbraucherinnen und Verbrauchern gelten besondere Regeln. Das Widerrufsrecht ist die in der Praxis wichtigste Besonderheit. Dieses Recht erlaubt es Verbraucherinnen und Verbrauchern, einen Vertrag ohne Angabe von Gründen rückgängig zu machen.

Stand: April 2026

**Für wen es gilt:** Handwerksbetriebe, die mit Verbraucherinnen und Verbrauchern am Telefon, per E-Mail, über Webseiten bzw. über Apps oder außerhalb ihrer Geschäftsräume Verträge schließen.

**Um das geht es:** Verbraucherinnen und Verbraucher können diese Verträge innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Der Zeitraum verlängert sich um ein Jahr, wenn der Handwerksbetrieb hierüber nicht aufklärt oder das Muster-Widerrufsformular nicht aushändigt. **Achtung (!):** Bei bestimmten Fehlern haben Handwerksbetriebe keinen Anspruch auf Wertersatz für bereits erbrachte Dienstleistungen und bleiben dann auf ihren Arbeitskosten sitzen.

**Was zu tun ist:** Verbraucherinnen und Verbrauchern ist sowohl eine ausgefüllte Muster-Widerrufsbelehrung als auch ein Muster-Widerrufsformular auszuhändigen (**siehe Anlage 2**). Sofern möglich, sollten die Arbeiten erst nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist ausgeführt werden. Andernfalls muss die Verbraucherin oder der Verbraucher darüber informiert werden, dass die bis zum Widerruf geleistete Arbeit zu vergüten ist.

## Wann haben Verbraucher ein Widerrufsrecht?

Das Bestehen eines Widerrufsrechts hängt von verschiedenen Umständen des Einzelfalls ab. So ist es von Bedeutung,

- wie – also auf welchem Weg – der Vertrag geschlossen wird (z.B. telefonisch) oder
- wo (z.B. auf der Baustelle) der Vertrag geschlossen wird.

## Wie wird der Vertrag geschlossen?

Werden im Vorlauf zum Vertrag und für den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel (z.B. Telefon, Fax, E-Mail, Webseiten oder Apps) genutzt, handelt es sich um einen **Fernabsatzvertrag**. In diesen Fällen hat der Verbraucher grundsätzlich ein Widerrufsrecht.

- Wird der Kunde z.B. zwecks Erstellung eines Kostenvoranschlags oder Angebots besucht und kann dieser sich dabei einen persönlichen Eindruck vom Unternehmer verschaffen sowie sich mit diesem über den Inhalt des beabsichtigten Vertrags austauschen, liegt kein Fernabsatzvertrag vor. Dies gilt selbst dann, wenn der Vertragsschluss im Nachgang zum Kundenbesuch per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgt.
- Wenn Vertragsverhandlungen und Vertragsschluss per Telefon oder über das Internet erfolgen, das Unternehmen jedoch kein für den regelmäßigen Fernabsatz organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem vorhält, liegt kein Fernabsatzvertrag vor. Verträge, die unter gelegentlichem, eher zufälligem Einsatz von Telefon oder Internet geschlossen werden, unterfallen somit nicht dem Widerrufsrecht.

## Wo wird der Vertrag geschlossen?

Kommt ein Vertragsschluss mit einer Verbraucherin oder einem Verbraucher außerhalb der Geschäftsräume des Handwerksbetriebs zustande oder eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher gibt außerhalb von Geschäftsräumen eine verbindliche Vertragserklärung ab, liegt ein sog. "außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag" vor.

Kommt der Kunde in die Werkstatt, in die Bäckerei, in das Ladenlokal etc. und schließt dort einen Vertrag, besteht kein Widerrufsrecht (Der Kunde hat jedoch dann ein Widerrufrecht, wenn dieser im Rahmen eines „Kundenfangs“ unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume persönlich und individuell angesprochen wurde).

## Gesetzliche Ausnahmen

Selbst wenn ein Vertrag mit Fernkommunikationsmitteln oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, gibt es Ausnahmen, in denen Verbraucherinnen oder Verbrauchern kein Widerrufsrecht zusteht.

- Bei Verträgen über die Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind oder deren Herstellung auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind.

**Praxistipp:** Die Formulierung "Lieferung von Waren" bedeutet, dass es sich um einen fertig hergestellten Gegenstand handeln muss, der dem Kunden geliefert wird. Die Fertigung oder Veränderung von Waren beim Kunden ist dagegen nicht umfasst.

- Wenn die Ware nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt wird (vor allem Werkmaterialien und Baustoffe).

**Praxistipp:** Die Ausnahme erfasst auch Materialien, die derart miteinander verbunden werden, dass eine Trennung nicht ohne Beschädigung der zusammengefügte Teile möglich ist.

- Bei dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten.

**Praxistipp:** "Dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten" erfassen nur tatsächliche Notfälle.

- Sobald der Handwerksbetrieb die Dienstleistung vollständig erbracht hat.

**Praxistipp:** Diese Ausnahme setzt voraus, dass der Kunde vor Vertragsschluss ausdrücklich bestätigt, dass der Handwerksbetrieb vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnen darf. **Siehe hierzu Anlage 2 (Muster 5).**

## Wie lange dürfen Verbraucher widerrufen?

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Beginn der Frist richtet sich danach, ob ein Kaufvertrag oder ein Werkvertrag geschlossen wird. Wichtig für Handwerksbetriebe ist, dass sog. Werklieferungsverträge als Kaufverträge gelten. Für die Unterscheidung von Werklieferungsverträgen und Werkverträgen **siehe Anlage 1**.

Die Frist beginnt bei Werkleistungen bei Vertragsschluss. Bei Kaufverträgen beginnt die Frist erst, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat.

Die Widerrufsfrist verlängert sich um ein Jahr, wenn der Kunde vor Vertragsschluss

- gar nicht oder fehlerhaft über sein Widerrufsrecht belehrt oder
- das Muster-Widerrufsformular nicht zusammen mit der ausgefüllten Muster-Widerrufsbelehrung ausgehändigt wurde (Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen muss dies in Papierform erfolgen).

## Welche Folgen hat ein Widerruf?

**Bei Kaufverträgen** haben Verbraucherinnen und Verbraucher die Ware zurückzugeben. Der Handwerksbetrieb muss den Kaufpreis zurückzahlen.

**Bei Werkverträgen** haben Handwerksbetriebe den Werklohn zurückzuzahlen. Weitere Pflichten – z. B. ein Rückbau von Bauleistungen – bestehen in der Regel nicht. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen die Werkleistung zurückgewähren. Die eingebauten Materialien sind zurückzugeben. Ist eine Herausgabe der Materialien nicht möglich, ist davon auszugehen, dass der Kunde den Anspruch auf Rückzahlung der Materialkosten in entsprechender Höhe verliert. Soweit die Werkleistung in einer Tätigkeit bestand, können Kunden diese nicht zurückgewähren. Als Ausgleich müssen sie daher Wertersatz leisten.

**Achtung:** Die Pflicht zur Zahlung von Wertersatz setzt voraus, dass der Kunde den Betrieb ausdrücklich aufgefordert hat, die Tätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist aufzunehmen und der Kunde darüber belehrt wurde, dass er im Fall des Widerrufs Wertersatz zu leisten hat. **Siehe hierfür Anlage 2 (Muster 3 und 4)**. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen muss der Kunde seine Aufforderung schriftlich übermitteln. Werden hier Fehler gemacht, bleiben Handwerksbetriebe auf ihren Arbeitskosten sitzen.

## Formelle Aspekte der Widerrufsbelehrung

Die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular müssen formelle Anforderungen erfüllen. Wir raten dringend davon ab, die Muster umzuformulieren oder zu verändern. Füllen Sie nur die Freifelder aus.

# Elektronische Widerrufsfunktion

Handwerksbetriebe, die Vertragsschlüsse mit Verbraucherinnen und Verbrauchern (B2C) über eine Online-Benutzeroberfläche (Webseite oder App) ermöglichen, um ihnen Waren zu verkaufen oder ihnen Dienstleistungsbuchungen anzubieten, müssen **ab 19. Juni 2026** grundsätzlich eine **elektronische Widerrufsfunktion** auf der Webseite oder in der App zur Verfügung stellen. Betroffen sind daher insbesondere Handwerksbetriebe, die B2C-Webshops betreiben oder B2C-Dienstleistungsbuchungen über Webseiten und Apps anbieten.

Zudem muss folgender Textbaustein in der Muster-Widerrufsbelehrung erscheinen (**siehe Anlage 2**):

*„Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter [**Internetadresse einsetzen**] ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.“*

Das Praxis Recht „[Elektronische Widerrufsfunktion auf Webseiten und in Apps](#)“ enthält einen Überblick über die relevanten rechtlichen Aspekte.

Wird die elektronische Widerrufsfunktion trotz bestehender Pflicht nicht bereitgestellt, drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen. Fehlt der entsprechende Textbaustein zur elektronischen Widerrufsfunktion in der Widerrufsbelehrung, verlängert sich die 14-tägige Widerrufsfrist um 1 Jahr. Außerdem verlieren Handwerksbetriebe dann den Anspruch auf Wertersatz für bereits erbrachte Dienstleistungen.

Bei Umsetzungs- und Anwendungsfragen stehen Ihnen die Beratungsangebote der Handwerkskammern, Innungen und Fachverbände zur Verfügung.

---

## Herausgeber:

Zentralverband des Deutschen Handwerks e.V.  
Haus des Deutschen Handwerks  
Anton-Wilhelm-Amo-Straße 20/21 · 10117 Berlin  
Postfach 110472 · 10834 Berlin

Lobbyregister: R002265  
EU Transparency Register: 5189667783-94

Der Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V. (ZDH) vertritt die Interessen von rund 1 Million Handwerksbetrieben in Deutschland mit rund 5,6 Millionen Beschäftigten. Als Spitzenorganisation der Wirtschaft mit Sitz in Berlin bündelt der ZDH die Arbeit von Handwerkskammern, Fachverbänden des Handwerks auf Bundesebene sowie bedeutenden wirtschaftlichen und sonstigen Einrichtungen des Handwerks in Deutschland. Mehr unter [www.zdh.de](http://www.zdh.de)