

fitness

MANAGEMENT

I N T E R N A T I O N A L

KRAFT'CON.

DIE INHOUSE FITNESSMESSE.



www.gym80.de

„Fitmach-Aktion“ bewegt das Saarland
Positives Zwischenfazit in teilnehmenden Studios nach wenigen Wochen

Generationenmanagement
Unternehmensnachfolge und -übergabe aktiv gestalten

Starker Partner DSSV
Von Anfang an erfolgreich:
Dos and Don'ts für Start-ups

www.fitnessmanagement.de

So geht es richtig

Mitgliedsverträge online abschließen

Text: Gülizar Cihan

Rechtliche Hürden kennen und von Anfang an Fehler vermeiden – wir führen Sie sicher durch den „Paragrafendschungel“ bis zum wirksam abgeschlossenen Online-Mitgliedsvertrag.

Wer mit der Zeit gehen will, kann sich der Digitalisierung nicht mehr entziehen. Daher bieten viele Fitnessstudios, abgestimmt auf die Bedürfnisse ihrer Mitglieder, inzwischen Mitgliedsverträge online an. Das ist auf den ersten Blick ein einfacher Weg, um Neumitglieder zu gewinnen. Doch wer nicht alles beachtet, was der Gesetzgeber für die Wirksamkeit eines via Internet abgeschlossenen Dauerschuldverhältnisses fordert, hat später das Nachsehen.

Grundsätzlich gilt: Alle Voraussetzungen, die ein wirksam vor Ort im Studio abzuschließender Mitgliedschaftsvertrag benötigt, müssen online ebenfalls erfüllt sein.

Der Vertrag muss konkret und deutlich die Pflichtangaben zum Studio, zu Laufzeiten, Preisangaben und Kündigungsmodalitäten (u. a. Fristen, Form wie z. B. „in Textform“) abbilden.

Besonderheiten und zusätzliche Anforderungen aufgrund des Abschlusses via Internet ergeben sich insbesondere in Bezug auf die Thematiken AGB, Widerrufsbelehrung, Datenschutz und Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG.

Grundsätzliches vorab

Was vor Ort das Kund:innengespräch ist, muss online durch andere unmissverständliche Maßnahmen verwirklicht werden. Daher gilt es für den vollständigen Ablauf bis zum Vertragsschluss und danach eine einfache und unkomplizierte Führung des:der Neukund:in über die Website und durch den

„Bestellprozess“ bis hin zur möglichen Vertragskündigung zu gewährleisten. Dies kann durch verständlich formulierte und einfach abrufbare Info- bzw. Dialogboxen und die Möglichkeit des:der Anwender:in, seine:ihre Eingabe während des Bestellprozesses zu korrigieren, verwirklicht werden. Außerdem hat das Studio sicherzustellen, dass mittels angemessener, wirksamer und zugänglicher technischer Mittel Fehler erkannt und berichtigt werden können.

In der Praxis hat es sich bewährt, dem Mitglied am Ende des Bestellvorgangs noch einmal alle wichtigen Informationen in einer Übersicht darzustellen und diese bestätigen zu lassen.

AGB wirksam online einbeziehen

Vorab sei darauf hingewiesen, dass AGB eine rechtliche „Gefahrenquelle“ darstellen, die durch das Regeln aller für Sie relevanten Themen im Hauptvertragstext minimiert werden kann. Entscheiden Sie sich dennoch dazu, AGB zu verwenden, müssen Sie vor allem in der virtuellen Welt des World Wide Web den Hinweis auf Ihre AGB deutlich gestalten, auf versteckte oder unklare Hinweise verzichten sowie das Neumitglied zwingend vor Abschluss des Vertrages mit den AGB konfrontieren. Die besten Methoden hierzu sind, sich entweder die AGB vom Mitglied per Checkbox/Häkchen bestätigen zu lassen oder den Vertragsschluss erst technisch zu ermöglichen, nachdem die AGB komplett durchgescrollt worden sind.

Online-Datenschutzklausel

Ähnlich verhält es sich mit der beim Online- und Vor-Ort-Vertrag immer zwingend erforderlichen Datenschutzklausel. Das Neumitglied muss sie durch eine Checkbox oder ein Häkchen bestätigen. Gleichzeitig muss sie inhaltlich aber weiterreichen und ergänzend über besondere Risiken des digitalen Abschlusses informieren – so bei SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung beispielsweise mit folgendem Text: „Aus Sicherheitsgründen und zum Schutz der Übertragung vertraulicher Inhalte, die Sie an uns als Seitenbetreiber senden, nutzt unsere Website eine SSL-bzw. TLS-Verschlüsselung. Damit sind Daten, die Sie über diese Website übermitteln, für Dritte nicht mitlesbar. Sie erkennen eine verschlüsselte Verbindung an der ‚https://‘-Adresszeile Ihres Browsers und am Schlosssymbol in der Browserzeile.“

Für die Verwendung zum Beispiel genetischer, biometrischer oder Gesundheitsdaten wird rechtlich die ausdrückliche Einwilligung des Mitglieds benötigt. Online gibt es hier keine Ausnahme. Möglich ist, sich diese Einwilligung durch das Verwenden gesondert anklickbarer Kästchen bestätigen zu lassen. Unzulässig ist es, dass das Neumitglied diese lediglich mit bereits vorausgefülltem Kästchen zur Kenntnis nehmen kann. Es



bedarf also einer aktiven Handlung, um diese Daten rechtlich einwandfrei erheben und nutzen zu dürfen.

Als Verwender:in und Studioinhaber:in müssen Sie die oben genannte besondere Einwilligung im Fall der Fälle nachweisen können. Bis zum Erhalt der wirksamen Einwilligung dieser Daten sind diese auch nicht zu nutzen. Ansonsten können Sie mit sehr kostspieligen Rechtsfolgen konfrontiert werden, so dass hier besonders sorgfältig vorzugehen ist.

Der Widerruf – exklusiv für Online-Verträge

Bei Vertragsabschlüssen über das Internet besteht für Verbraucher:innen ein zweiwöchiges Widerrufsrecht gemäß §§ 312g, 355 BGB. Darauf müssen Sie als Unternehmer:in hinweisen und ein Muster zur Verfügung stellen. Falls nicht, kann das Neumitglied, das gleichzeitig Verbraucher:in ist, binnen eines Jahres und zwei Wochen jederzeit den Vertrag widerrufen. Die Rechtsfolge ist, dass der gesamte Vertrag rückabgewickelt werden muss. Das wiederum bedeutet, dass alle Mitgliedsbeiträge inklusive der meist sehr kostspieligen Zahlungen für die Startpakete etc. an das Mitglied zurückzuerstatten sind.

Rechtswirksam ausschließen können Sie das Widerrufsrecht nicht. Auch ein Verzicht des Neumitglieds ist pauschal nicht möglich. Sobald das Neumitglied von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, sind ihm alle bis dahin getätigten Einmal- oder bisher getätigten wiederkehrenden Zahlungen zurückzuerstatten. Diese Rückzahlungspflicht können Sie reduzieren, indem Sie sich bei Vertragsschluss ausdrücklich von dem:der Verbraucher:in bestätigen lassen, dass diese:r verlangt, dass das Studio bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt (§ 357 Abs. 8 BGB). Damit müssen bei einem Widerruf das Startpaket und der anteilige Monatsbeitrag nicht erstattet werden.

DSSV-Mitglieder finden im Mitglieder-Login auf der Website des DSSV sowohl die Widerrufsbelehrung als auch das Muster einer Widerrufserklärung.

Verbraucherstreitbeilegung – besondere Hinweispflicht nicht nur für Online-Verträge

Seit dem 1. Februar 2017 muss zusätzlich bei allen Verträgen – online oder vor Ort geschlossen – sowohl in den AGB als auch auf der Website darüber informiert werden, inwieweit das Unternehmen bereit oder verpflichtet ist, am Streitbeilegungsverfahren vor einer Schlichtungsstelle teilzunehmen.

Diese Informationspflicht trifft aber nur Studios, die mehr als zehn Mitarbeiter:innen beschäftigen. Stichtag zur Berechnung der Mitarbeiter:innenzahl ist der 31. Dezember des Vorjahres. Es zählen Mitarbeiter:innen nach Köpfen unabhängig von der Stundenzahl.

Somit ist für vor Ort geschlossene Verträge mindestens folgender Hinweis aufzunehmen:

Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG: Wir werden nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilnehmen und sind hierzu auch nicht verpflichtet.

Bei Online-Verträgen ist zusätzlich dieser Hinweis zwingend erforderlich:

Informationen zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO:
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.
Unsere E-Mail-Adresse lautet:

Ab wann gilt der Online-Vertrag als geschlossen?

Nachdem das Neumitglied vorgenannte Prozesse durchlaufen und den Button „Jetzt kostenpflichtig abschließen“ angeklickt hat, muss unverzüglich eine Bestätigungs-E-Mail versandt werden. Diese muss den vollständigen Vertrag, die AGB, die individuelle Datenschutzerklärung, die Widerrufsbelehrung sowie das entsprechende Widerrufsformular als PDF enthalten. Erst jetzt haben Sie als Studiobetreiber:in das Angebot des Neumitglieds rein rechtlich angenommen und der Mitgliedschaftsvertrag ist schlussendlich durch den Versand dieser Bestätigungs-E-Mail zustande gekommen. Eingescannter oder elektronischer Unterschriften bedarf es auf diesem Wege nicht.

Das bringt die Zukunft: Kündigungsbutton

Die Neuregelung des § 312k BGB (neue Fassung) führt zwingend dazu, dass ab dem 1. Juli 2022 allen Mitgliedern ein Online-Kündigungsbutton zur Verfügung gestellt werden muss. Dieser muss deutlich sichtbar und leicht zugänglich auf der Homepage platziert, leicht verständlich zu bedienen und klar als Kündigungsbutton, z. B. mit der Aufschrift „Verträge hier kündigen“ bezeichnet sein. Der Aufbau und die konkreten Anforderungen finden sich im § 312k BGB leicht verständlich.

DSSV-Mitglieder finden im Mitglieder-Login auf der Website des DSSV detaillierte Hinweise hierzu.

Die Rechtsfolge bei fehlendem oder unzureichendem Button ist die sofortige Kündbarkeit des Mitgliedsvertrages. Insofern ist es hier empfehlenswert, mit größter Sorgfalt vorzugehen. ■



Gülizar Cihan, DSSV-Juristin

Zu allen rechtlichen Fragen rund um den Studioalltag bietet die Rechtsabteilung des DSSV im Rahmen einer bestehenden Mitgliedschaft die Möglichkeit, eine kostenlose rechtliche Erstberatung mit Einschätzung der Rechtslage zu erhalten, beispielsweise nach Erhalt einer Attestkündigung, zur Überprüfung von Vertragsklauseln oder zu arbeitsrechtlichen Themen.

Tel.: 040 - 766 24 00, E-Mail: jurist@dssv.de