



Rechtliche Grundlagen des E-Commerce

Merkblatt



Industrie- und Handelskammer
Aschaffenburg

Merkblatt



I. Allgemeines

1. Zu beachtende Vorschriften

Im Online-Handel (E-Commerce) sind viele verschiedene und zum Teil komplexe Rechtsvorschriften zu beachten. Betreiber von Webshops müssen besonders folgende Rechtsvorschriften beachten:

1. das Telemediengesetz (TMG)
2. das E-Commerce- und Fernabsatzrecht des Bürgerlichen Gesetzbuchs (§§ 312b ff. BGB)
3. Art. 246 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)
4. die Preisangabenverordnung (PAngV)
5. ggf. die Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV).

2. Vorsicht bei Ausrichten der Tätigkeit auf das Ausland

Bitte beachten Sie, dass die hier dargestellten Vorschriften und Pflichten lediglich die deutsche Rechtslage darstellen. Richtet ein Unternehmen seine Tätigkeit auch auf andere Länder aus, sind zumindest die zwingenden Schutzvorschriften des jeweiligen Verbraucherlandes zu beachten. Im Streitfall kann das Unternehmen zudem im Ausland verklagt werden und müsste den Verbraucher in dessen Land verklagen (EuGH, Urteil vom 07.12.2010, C-144/09 und C-585/08). Ein „Ausrichten“ der Tätigkeit auf ein fremdes Land ist laut Europäischem Gerichtshof anzunehmen, wenn der Gewerbetreibende seinen Willen zum Ausdruck gebracht hat, Geschäftsbeziehungen zu Verbrauchern anderer Mitgliedstaaten herzustellen, z. B. indem er

- eine Anfahrtsskizze zu seinem Unternehmen anführt, die den Weg bis zur Grenze zum Nachbarland ausweist,
- eine Telefonnummer mit internationaler Vorwahl anführt,
- eine andere Top-Level-Domain verwendet als diejenige des Landes, in dem der Gewerbetreibende sitzt,
- sein Angebot in fremden Sprachen darbietet,
- die Preise in fremden Währungen angibt,
- Ausgaben für einen Internetreferenzierungsdienst tätigt, um den Zugang zur Website aus dem Ausland zu erleichtern oder
- eine internationale Kundschaft erwähnt.

Wollen Webshop-Betreiber ihren Verkauf auf das Inland begrenzen, sollte deshalb insbesondere

- auf der Internetseite keine internationale Vorwahl genannt werden,
- keine neutrale Top-Level-Domain wie .info, .net, .com, .eu, sondern die nationale Top-Level-Domain (in Deutschland: .de) gewählt werden,
- die Wegbeschreibung nicht bis zur Grenze zum Nachbarland angegeben werden,
- die Internetseite frei von Hinweisen auf bereits getätigte Geschäfte mit ausländischen Kunden, wie z.B. Kundenbewertungen, gehalten werden.

II. Vertragsschluss via Internet

Verträge können auch via Internet (per E-Mail oder über einen Onlineshop) rechtswirksam abgeschlossen werden. Nicht ohne weiteres online abschließbar sind allerdings solche Verträge, die kraft Gesetzes bestimmten Formanforderungen unterliegen (Schriftform, Beglaubigung, notarielle Beurkundung). Das Zustandekommen eines Vertrages setzt Angebot und Annahme voraus. Keine Angebote in diesem juristischen Sinne sind die Produktdarstellungen auf der Website sowie das Aufnehmen einzelner Artikel in einen elektronischen „Warenkorb“ durch den Kunden. Ein verbindliches Angebot liegt in der Regel erst im Absenden der Bestellung durch den Kunden, z. B. via E-Mail oder Abschicken des Online-Bestellformulars.

III. Pflichten des Online-Anbieters

Wer im Internet eine Website anbietet, muss grundsätzlich bestimmte Informationen an deutlich sichtbarer Stelle auf seiner Website bereithalten (sog. Anbieterkennzeichnung nach dem TMG oder „Impressumpflicht“). Dies gilt nicht nur für Onlineshops, sondern sogar für sämtliche geschäftsmäßigen Internetangebote, d. h. auch für Unternehmenspräsentationen oder reine Informationsangebote. Für Anbieter von Waren oder Dienstleistungen in Onlineshops oder Online-Auktionsplattformen (Online-Händler) gelten darüber hinaus weitere besondere Vorschriften.

1. Anbieterkennzeichnung nach dem TMG (Impressumpflicht)

Der Anbieter einer Internetseite, ob Webshop-Betreiber, Portalanbieter, Unternehmen mit einer Info-Website etc., muss nach dem Telemediengesetz (TMG) in jedem Fall informieren über:

- den vollständigen Vor- und Zunamen des Anbieters (ggf. die Firma)
- die postalische Anschrift des Anbieters (Postfach und E-Mail-Adresse sind nicht ausreichend)
- bei juristischen Personen (GmbH, UG (haftungsbeschränkt), AG, Genossenschaft, Verein) die Rechtsform des Unternehmens und den Namen des Vertretungsberechtigten, wenn Angaben zum Kapital gemacht werden, das Stamm- oder Grundkapital und der Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen
- den vollständigen Vor- und Zunamen und die Anschrift des Verantwortlichen für den Inhalt journalistisch-redaktioneller Angebote
- die Umsatzsteuer-Identifikations-Nummer (USt.-ID-Nr.), sofern vorhanden
- Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, sofern die ausgeübte Tätigkeit einer behördlichen Genehmigung bedarf (z. B. im Makler- und Bauträgergewerbe)
- seine E-Mail-Adresse, Telefon- und Faxnummer
- das für ihn zuständige Handelsregister, Partnerschaftsregister, Genossenschaftsregister oder Vereinsregister einschließlich seiner Registernummer (sofern er in einem dieser Register eingetragen ist)
- bei AG, KGaA oder GmbH, die sich in Abwicklung oder Liquidation befinden, die Angabe darüber
- bei Dienstleistung, die in Ausübung eines reglementierten Berufes erfolgt, die Angabe der Kammer, der gesetzlichen Berufsbezeichnung und des Staates, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist, sowie berufsrechtliche Regelungen und wo diese zugänglich sind
- Angabe der Wirtschaftsidentifikationsnummer, sofern vorhanden
- Einfügen eines anklickbaren Links, der auf die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung hinweist (siehe unter 2.4): *„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.“*

2. Zusätzliche Informationspflichten für Online-Händler

Bei Fernabsatzverträgen mit Verbrauchern werden vor Abschluss eines Vertrages eine Reihe weiterer Informationen verlangt (vgl. § 312d Abs. 1 BGB in Verbindung mit Art. 246a EGBGB). Fernabsatzverträge sind grundsätzlich Verträge über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z. B. Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telefaxe, E-Mails, Internet) abgeschlossen werden. Unternehmer in diesem Sinne ist, wer bei Abschluss des Geschäfts in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (vgl. § 14 BGB). Als Verbraucher gilt, wer das Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder seiner gewerblichen noch seiner selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (vgl. § 13 BGB).

2.1 Zeitpunkt der Informationserteilung

Noch bevor der Verbraucher ein Produkt in den Warenkorb legt, muss er gemäß § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a EGBGB informiert werden über die anfallenden Versandkosten, die enthaltene Mehrwertsteuer, das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts, über mögliche Lieferbeschränkungen und die akzeptierten Zahlungsmittel.

2.2 Inhalt der Informationspflichten

Im Verhältnis zum Verbraucher hat ein Online-Händler über folgendes zu informieren:

- wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung
- den Zeitpunkt, die Art und Weise des Zustandekommens des Vertrages
- die Mindestlaufzeit des Vertrages (bei sog. Dauerschuldverhältnissen), wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat
- eventuelle Liefervorbehalte oder einen Vorbehalt, eine in Qualität und Preis gleichwertige Leistung zu erbringen
- den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung (einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern)
- oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, die Grundlage für die Berechnung des Preises, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht
- Versand- und Zusatzkosten
- ggf. weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden
- die Einzelheiten hinsichtlich Zahlung und Lieferung oder Erfüllung
- das Bestehen oder Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufs und das Muster-Widerrufsformular. Zusätzlich müssen diese Informationen dem Verbraucher spätestens bei der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail in der Bestellbestätigung oder in Papierform mit der Warenlieferung) zur Verfügung gestellt werden.
- ggf. spezifische zusätzliche Kosten der Nutzung von Fernkommunikationsmitteln im Zusammenhang mit der Vertragsanbahnung und -abwicklung, sofern diese die üblichen Kosten übersteigen
- die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote
- acht zusätzliche Informationspflichten für Finanzdienstleistungen (Art. 246 § 1 Abs. 2 EGBGB)

2.3 Informationspflichten auf der Bestellseite (sog. „Button-Lösung“)

Um den Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr zu schützen, muss der Bestellbutton gut lesbar und richtig beschriftet werden. Die gesetzliche Regelbezeichnung des Buttons lautet „zahlungspflichtig bestellen“. Eine weitere mögliche Bezeichnung des Bestellbuttons kann „kaufen“ sein. Nicht zulässig ist eine Bezeichnung wie „bestellen“ oder „Anmeldung“, da für den Verbraucher nicht ersichtlich ist, dass dies eine Zahlungspflicht auslöst.

Auf der Bestellseite sind dem Verbraucher, unmittelbar bevor er seine Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise vor Augen zu führen die wesentlichen Eigenschaften der Ware (nicht sämtliche Eigenschaften aus der Produktseite, sondern nur die, anhand derer der Kunde erkennt, was er kauft), Preis und Versandkosten. Informationen zu Beginn des Bestellprozesses genügen dieser Anforderung nicht. Diese Informationen sollten direkt vor dem Bestellbutton angeordnet sein, sie dürfen nicht erst durch Scrollen erscheinen. Gleiches gilt für den Hinweis auf das Widerrufsrecht oder die AGB. Diese sollten über einen eindeutig bezeichneten Link z. B. „AGB und Widerrufsrecht“ oder über zwei Links „AGB“ und „Widerrufsrecht“ aufgerufen werden können.

2.4 Informationspflichten zur Online-Streitschlichtung

Seit 9. Januar 2016 müssen Online-Händler auf die Möglichkeit einer Onlineschlichtung hinweisen. Dies schreibt eine EU-Verordnung vor. Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 verpflichtet Online-Händler, auf ihrer Website einen Link auf eine Plattform zur Online-Streitschlichtung zu platzieren. Die Online-Händler müssen den Link auf ihrer Website einstellen. Der Link muss leicht zugänglich und anklickbar sein. Wo genau er stehen soll, ist in der Verordnung nicht vorgeschrieben. Eine Möglichkeit ist das Impressum.

Der Link lautet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Gedacht ist die Plattform sowohl für Streitigkeiten, bei denen ein Verbraucher gegen einen Online-Händler vorgeht als auch umgekehrt. Sie gilt sowohl für grenzüberschreitende als auch für innerdeutsche Sachverhalte.

2.5 Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Schließen Online-Händler mit Verbrauchern Verträgen ab, müssen Sie ab 1. Februar 2017 weitere Informationspflichten erfüllen.

Allgemeine Informationspflicht:

Jeder Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sind Online-Händler grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie die Verbraucher auch darüber informieren. Die Unternehmer die sich zur Streitbeilegung bereit erklären, haben zusätzlich auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle (Anschrift und Webseite) hinzuweisen. Die Information muss leicht zugänglich sein, wo genau sie stehen soll, ist nicht vorgeschrieben. Eine Möglichkeit ist das Impressum.

Folgende Formulierung ist denkbar:

„Wir sind zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder gemäß XXX (Angabe der Rechtsnorm oder der vertraglichen Vereinbarung) verpflichtet. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, www.verbraucher-schlichter.de. Zur Beilegung der genannten Streitigkeiten werden wir in einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Stelle teilnehmen.“

Besteht keine Bereitschaft zur Streitbeilegung ist folgende Formulierung denkbar:

„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.“

Haben Online-Händler auch Allgemeine Geschäftsbedingungen, müssen die Hinweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederholt werden.

Ausnahme: Von den Hinweispflichten befreit sind Unternehmer, die zehn oder weniger Personen beschäftigt haben (Stichtag ist der 31.12. des Vorjahres; es zählt die tatsächliche Kopfzahl unabhängig von der Arbeitszeit).

Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit:

Unabhängig von dieser allgemeinen Informationspflicht müssen Unternehmen dann, wenn es zum Streit mit einem Verbraucher kommt, den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann. Diese Pflicht trifft den Unternehmer unabhängig von der Anzahl seiner Mitarbeiter. Ist der Unternehmer dazu grundsätzlich nicht bereit, muss er den Verbraucher auch darüber informieren. Der Hinweis muss in Textform, am besten per E-Mail, erfolgen und Anschrift und Website der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle benennen.

3. Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr allgemein

Der Online-Händler muss immer – unabhängig davon, ob der Kunde Verbraucher oder Unternehmer ist –

- dem Kunden angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Fehlererkennung und -korrektur vor Abgabe einer Bestellung zur Verfügung stellen
- den Kunden darüber informieren, wie er mit diesen Mitteln Eingabefehler erkennen und berichtigen kann
- den Eingang einer Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigen
- für den Kunden die Möglichkeit schaffen, den Vertragstext einschließlich der AGB bei Vertragsschluss abzurufen und zu speichern
- über die einzelnen technischen Schritte informieren, die zu einem Vertragsschluss führen
- darüber informieren, ob der Vertragstext nach Vertragsschluss vom Online-Händler gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist
- über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen informieren
- falls der Online-Händler sich Verhaltenskodizes unterwirft, über diese und ihre elektronische Zugänglichkeit informieren.

Diese Pflichten ergeben sich aus § 312i BGB in Verbindung mit Art. 246c EGBGB. Sie gelten dann nicht, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird oder wenn zwischen Unternehmern etwas anderes vereinbart wird, vgl. § 312i Abs. 2 BGB.

IV. Widerrufsrecht

In allen europäischen Mitgliedstaaten hat der Verbraucher eine einheitliche 14-tägige Widerrufsfrist und es gibt einheitliche Muster für die Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular. Ein entsprechendes Muster ist unter www.aschaffenburg.ihk.de im Bereich Recht und Steuern/Internetrecht/Elektronischer Geschäftsverkehr als Download eingestellt.

1. Hinweis auf das Widerrufsrecht

Informieren Sie den Verbraucher über das Bestehen oder Nichtbestehen (siehe Ziffer 5) sowie über die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufs und über das Muster-Widerrufsformular. Stellen Sie dem Verbraucher diese Informationen zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger innerhalb angemessener Frist, spätestens bei Lieferung der Ware zur Verfügung (§ 312f Abs. 2 BGB). Dies kann z. B. per E-Mail in der Bestellbestätigung erfolgen oder in Papierform bei der Warenlieferung.

2. Erklärung des Widerrufs

Gemäß § 312g BGB hat der Verbraucher bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht nach § 355 BGB. Danach ist ein Verbraucher an den Vertrag nicht mehr gebunden, wenn er ihn fristgerecht widerrufen hat. Der Widerruf muss vom Verbraucher ausdrücklich erklärt werden. Die kommentarlose Rücksendung der Ware durch den Verbraucher reicht hierfür nicht aus. Der Verbraucher muss den Widerruf nicht begründen. Diese Regelung dient dem Schutz des Verbrauchers, der die online bestellte Ware – im Gegensatz zu einem Einkauf im Laden – nicht in die Hand nehmen und prüfen oder die online beauftragte Dienstleistung nicht testen konnte. Er soll sich deshalb ohne Begründung vom Vertrag lösen können.

Der Verbraucher kann zur Erklärung seines Widerrufs ein Muster-Widerrufsformular verwenden. Der Unternehmer ist verpflichtet dem Verbraucher dieses Formular zur Verfügung zu stellen. Ein entsprechendes Muster ist unter www.aschaffenburg.ihk.de im Bereich Recht und Steuern/Internetrecht/Elektronischer Geschäftsverkehr als Download eingestellt.

Gewerblichen Kunden steht grundsätzlich kein Widerrufsrecht zu. Können in einem Webshop neben Verbrauchern auch gewerbliche Kunden bestellen, dann kann gewerblichen Kunden gleichwohl ein Widerrufsrecht zustehen, sofern in den AGB nicht ausdrücklich darauf verwiesen wird, dass das Widerrufsrecht nur dem Verbraucher zusteht. Durch einen klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung kann dies vermieden werden. Dieser könnte wie folgt lauten: „Das folgende Widerrufsrecht besteht nur für Verbraucher“.

3. Widerrufsfrist

Beim Fernabsatzvertrag wird dem Verbraucher ein gesetzliches Recht auf Widerruf des Vertrages eingeräumt. Innerhalb einer Frist von 14 Tagen kann der Verbraucher den Vertrag ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Verbraucher muss die Widerrufsfrist einhalten: Diese beträgt grundsätzlich 14 Tage, soweit nichts anderes bestimmt ist. Zur Fristwahrung genügt dabei die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Sonderregelungen für den Fristbeginn sind u. a. in § 356 Abs. 2, 3 BGB enthalten.

Danach beginnt die 14tägige Frist zu laufen:

- bei der Lieferung von Waren mit dem tatsächlichen Erhalt der Ware beim Empfänger persönlich,
- bei der Bestellung mehrerer Waren und einer getrennten Lieferung dieser, erst sobald der Verbraucher die letzte Ware erhalten hat. Dies gilt auch bei Warenlieferungen in mehreren Teilen oder Stücken. Hier beginnt die Widerrufsfrist erst mit Erhalt der letzten Teillieferung zu laufen.
- bei regelmäßigen Lieferungen von Waren über einen festgelegten Zeitraum, sobald der Verbraucher die erste Teillieferung erhalten hat,
- bei Dienstleistungen nicht vor dem Tag des Vertragsabschlusses.

Bei einer unterbliebenen oder nicht ordnungsgemäßen Belehrung beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen. Das Widerrufsrecht erlischt jedoch spätestens 12 Monate und 14 Tage ab Vertragsschluss, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.

4. Rechtsfolgen des Widerrufs

Rückabwicklung

Nimmt der Verbraucher sein Widerrufsrecht wahr, sind die Parteien verpflichtet, die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens jedoch nach 14 Tagen zurück zu gewähren. Der Unternehmer kann die Rückzahlung des Kaufpreises bis zum Rückerhalt der Ware oder einem Nachweis des Verbrauchers über die Absendung der Ware verweigern. Dem Unternehmer steht diesbezüglich ein Zurückbehaltungsrecht zu.

Bezüglich der Rückzahlung des Kaufpreises durch den Unternehmer gilt, dass diese mit demselben Zahlungsmittel zu erfolgen hat, welches auch vom Verbraucher zur Bezahlung verwendet worden ist. Eine anderweitige Vereinbarung muss ausdrücklich erfolgen.

Hin- und Rücksendekosten

Der Unternehmer trägt die Kosten der Hinsendung, allerdings lediglich in Höhe der günstigsten, angebotenen Standardlieferung. Hinsichtlich der Rücksendekosten kann der Verbraucher unabhängig vom Wert der Ware zur Tragung der Rücksendekosten verpflichtet werden, wenn der Unternehmer im Vorfeld im Rahmen der

Widerrufsbelehrung auf die Kostentragungspflicht hingewiesen hat. Gleichwohl kann der Unternehmer anbieten, die Rücksendekosten selbst zu tragen. Zu beachten ist ferner, dass auch eine nicht paketversandfähige Ware an den Unternehmer zurückzuschicken ist.

Wertersatz für Wertverlust der Ware

Der Verbraucher hat nur dann Wertersatz an den Unternehmer zu leisten, wenn der Wertverlust der Widerrufsware auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war und er ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt wurde. Was alles von der Prüfung der Ware umfasst ist, hängt vom Einzelfall ab.

Grundsätzlich darf der Verbraucher die Sache soweit in Augenschein nehmen und untersuchen, wie er dazu auch in einem Ladengeschäft berechtigt wäre. Im Einzelfall kann eine weitergehende Untersuchung insofern erforderlich sein, als eine bei einem Kauf im Ladengeschäft mögliche Beratung fehlt und diese ersetzt werden muss.

5. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

In der Vorschrift des § 312g Abs. 2 BGB sind einige Ausnahmen vom Widerrufsrecht normiert. Beispielhaft sind folgende Verträge zu nennen, bei denen das Widerrufsrecht entfällt:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Dies lässt sich damit begründen, dass diese Waren für den Unternehmer im Falle einer Rücknahme wirtschaftlich wertlos sind, weil sie aufgrund der besonderen Gestaltung nicht mehr ohne erhebliche Schwierigkeiten oder Preisnachlässe abgesetzt werden können.
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Verträge zur Lieferung untrennbar vermischter Waren,
- Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- Verträge zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Computersoftware in einer versiegelten Verpackung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
- Waren und Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- Verträge über Beherbergung, Beförderung, Mietwagen, Lieferung von Speisen, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitgestaltung, wenn für die Erbringung ein spezifischer Termin oder Zeitraum vorgesehen ist,
- Öffentlich zugängliche Versteigerungen (nicht: Ebay-Versteigerungen),
- Verträge über dringende Reparaturleistungen,
- Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde,
- notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Abs. 2 BGB gewahrt sind.

6. Mögliche Folgen einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung

Neben der Konsequenz, dass die kurze 14-tägige Widerrufsfrist nicht in Gang gesetzt wird, kann das Versäumnis, rechtzeitig die o. g. Pflichtinformationen in Textform zu geben, auch wettbewerbsrechtliche Abmahnungen sowie im schlimmsten Fall die Erhebung einer Klage und die Verhängung von Bußgeldern zur Folge haben.

7. Musterformulare

Bei der Belehrung sollten Sie stets auf die aktuellen gesetzlichen Muster zurückgreifen, um Rechtssicherheit zu erlangen. Das Muster muss grundsätzlich unverändert übernommen werden, um abmahnsicher zu sein. Lediglich dort, wo die Gestaltungshinweise unter dem Mustertext es vorsehen, sind gegebenenfalls die vorgegebenen Anpassungen nötig. Die Vorschriften zum Widerrufsrecht werden häufig geändert. Es ist deshalb als Online-Händler unerlässlich, stets den aktuellen Stand der Rechtslage zu kennen und die Entwicklungen zu beobachten. Ein entsprechendes Muster ist unter www.aschaffenburg.ihk.de im Bereich Recht und Steuern/Internetrecht/Elektronischer Geschäftsverkehr als Download eingestellt.

V. Allgemeine Geschäftsbedingungen

AGB können auch bei Online-Verträgen wirksam einbezogen werden. Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit die AGB bei einer Internetbestellung überhaupt Vertragsbestandteil werden:

- Der Unternehmer muss vor Vertragsschluss an deutlich sichtbarer Stelle auf der Website oder – was noch besser ist – durch ausdrücklichen sofort sichtbaren Hinweis im Bestellformular auf die Geltung der AGB hinweisen.
- Der Inhalt der AGB muss vollständig über die Website einsehbar sein.
- Die AGB müssen auf dem Bildschirm lesbar sein (keinen Mini-Schriftgrad verwenden).
- Der Text der AGB muss so kurz gehalten sein, dass er auch vom Bildschirm aus in zumutbarer Weise zur Kenntnis genommen werden kann (möglichst keine 20-seitigen AGB-Klauselwerke ins Netz stellen).

Die Informationen und Auskünfte der Industrie- und Handelskammer Aschaffenburg sind ein Service für Ihre Mitgliedsunternehmen. Sie enthalten nur erste Hinweise und erheben daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, kann eine Haftung für ihre inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden. Sie können eine Beratung im Einzelfall (z.B. durch einen Rechtsanwalt, Steuerberater, Unternehmensberater etc.) nicht ersetzen.

Dieses Merkblatt wird mit freundlicher Genehmigung der IHK Regensburg für Oberpfalz/Kehlheim zur Verfügung gestellt. Ursprünglicher Verfasser: IHK Regensburg für Oberpfalz/Kehlheim