Merkblatt

E-Commerce und Verbraucherinformations-pflichten, Widerruf und mehr

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Daher gelten auch im elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce) uneingeschränkt die allgemeinen Rechtsgrundlagen (Bürgerliches Gesetzbuch, Handelsgesetzbuch, Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Urheberrechtsgesetz, Verbraucherkreditrecht, Gewerbeordnung, Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, Strafgesetzbuch, Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung usw.).

Für bestimmte Bereiche existieren darüber hinaus sogar besondere Rechtsvorschriften. Für den Bereich des E-Commerce sind insoweit relevant:

- Digitale-Dienste-Gesetz (DDG)
- Die Verordnung (EU) 2022/2065 (Digital Services Act – DSA)
- E-Commerce- und Fernabsatzrecht des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)
- Art. 246a, Art. 246b, Art. 246c und Art. 246d des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)
- Preisangabenverordnung (PAngV).
- Richtlinie 2011/83/EU (Verbraucherrechterichtlinie) und 2019/2161/EU („Omnibus-Richtlinie“) des Europäischen Parlaments und des Rates
- Produktsicherheitsverordnung (GPSR)

I. Fernabsatzrecht

Insbesondere die Vorschriften über Fernabsatzverträge legen dem Unternehmer zahlreiche Pflichten auf. Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien (Onlineshops). Die nachfolgenden Informationen beziehen sich insbesondere auf den Online-Handel.

1. Informationspflichten im Rahmen des Fernabsatzvertrages

Der Unternehmer hat dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Willenserklärung bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen (Art. 246a EGBGB, § 1):

- die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
- seine Identität sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt und gegebenenfalls andere vom Unternehmer zur Verfügung gestellte Online-Kommunikationsmittel, sofern diese gewährleisten, dass der Verbraucher seine Korrespondenz mit dem Unternehmer, einschließlich deren Datum und Uhrzeit auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann,
- eine Geschäftsanschrift für Beschwerden jeder Art, falls diese von oben genannter Anschrift abweicht,
- den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche Kosten zusätzlich anfallen können,
- bei personalisierten Preisen besteht die Verpflichtung darauf hinzuweisen, dass der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert wurde,
- im Falle eines unbefristeten Vertrages oder eines Abonnement-Vertrages den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
- die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts,
- gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
- gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes und wie Exemplare davon erhalten werden können,
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,

- gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kaution oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
- gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte und die Funktionalität der Sachen mit digitalen Elementen oder der digitalen Produkte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen,
- gegebenenfalls über die Kompatibilität und Interoperabilität der Waren mit digitalen Elementen oder der digitalen Produkte und
- gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann und dessen Zugangsvoraussetzungen.

Die oben genannten Informationen müssen vor Abgabe der Willenserklärung des Verbrauchers dem Verbraucher mitgeteilt werden. Das Einstellen der Informationen auf der Homepage genügt grundsätzlich nicht!

Daneben besteht die Pflicht, dem Verbraucher eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger sowie in angemessener Frist, spätestens bei der Lieferung bzw. vor Ausführung der Dienstleistung, zur Verfügung zu stellen. Diese Bestätigung muss die oben genannten Angaben enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

Für Betreiber von Online-Marktplätzen sind die Informationspflichten in Artikel 246d § 1 EGBGB spezifiziert.

2. Ausnahmen von der Anwendbarkeit des Fernabsatzrechtes

Eine Ausnahme besteht, wenn der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt, also beispielsweise, wenn ein Anbieter Waren über ein Ladenlokal vertreibt und nur ausnahmsweise telefonische Bestellungen annimmt.

Von den hier beschriebenen Regelungen des Fernabsatzrechts ausgenommen sind außerdem Verträge (§ 312 Abs. 2 BGB):

- für die die notarielle Beurkundung gesetzlich vorgeschrieben ist,
- die freiwillig notariell beurkundet werden, wenn der Notar über die Ausnahme aufklärt; Es sei denn es werden Finanzdienstleistungen vereinbart, welche außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, dann gelten trotzdem Informationspflichten. Für alle anderen notariell beurkundeten Verträge über Finanzdienstleistungen sind die §§ 312 ff. dagegen anwendbar,
- über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an Grundstücken,
- Verbraucherbauverträge über den Bau eines neuen Gebäudes oder den erheblichen Umbau eines schon bestehenden,
- über Teilzeit-Wohnrechte, langfristige Urlaubsprodukte, Vermittlungen und Tauschsysteme
- über Behandlungen,
- über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs,

- die unter Verwendung von Warenautomaten und automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden,
- die mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln mit Hilfe öffentlicher Münz- und Kartentelefone zu deren Nutzung geschlossen werden,
- zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Telefaxverbindung,
- außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet, und
- über den Verkauf beweglicher Sachen auf Grund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen.

3. Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen

Das Fernabsatzrecht räumt dem Verbraucher ein generelles Recht auf Widerruf des Vertrages ein. Dies ist in § 312g Abs. 1 BGB geregelt.

a) Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Auch vom Widerrufsrecht gibt es Ausnahmen. Ein Widerrufsrecht erlischt vorzeitig beziehungsweise besteht nicht unter anderem bei folgenden Verträgen:

- 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 des Verbrauchers zugeschnitten sind („Kundenspezifikation“),
- 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 von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (zum Beispiel Heizöl),
- Verträge zur 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 Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.

Weitere Ausnahme sind in § 312g Absatz 2 Nr. 8 bis 13 geregelt.

In denjenigen Fällen, in denen ein Widerrufsrecht nicht besteht bzw. erlöschen kann, muss der Unternehmer den Verbraucher darauf hinweisen, Art. 246a § 1 Absatz 3 EGBGB.

b) Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen und Downloads

aa) Das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen erlischt gemäß § 356 Abs. 4 BGB u. a. bei einem Vertrag,

- der den Verbraucher nicht zur Zahlung eines Preises verpflichtet, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat;
- der den Verbraucher zur Zahlung eines Preises verpflichtet, mit der vollständigen Erbringung der Dienstleistung, wenn der Verbraucher vor Beginn der Erbringung
  1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt,
  2. die Zustimmung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt wurde und
  3. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass sein Widerrufsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer erlischt.

bb) Änderungen zum Widerrufsrecht bei digitalen Inhalten

Das Widerrufsrecht bei digitalen Inhalten, die sich nicht auf einem körperlichen Datenträger befinden, erlischt nach § 356 Abs. 5 BGB u.a. bei einem Vertrag,

- der den Verbraucher nicht zur Zahlung eines Preises verpflichtet, wenn der Unternehmer mit der Vertragserfüllung begonnen hat,
- bei einem Vertrag, der den Verbraucher zur Zahlung eines Preises verpflichtet, wenn
  1. der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt,
  2. der Verbraucher seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass durch seine Zustimmung mit Beginn der Vertragserfüllung sein Widerrufsrecht erlischt, und
  3. der Unternehmer dem Verbraucher eine Bestätigung gemäß § 312f BGB zur Verfügung gestellt hat.

In beiden Fällen muss der Unternehmer den Verbraucher also ordnungsgemäß belehren, wenn er die für sich günstige Rechtsfolge herbeiführen will.

c) Widerrufsfrist: Beginn und Dauer

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Fristbeginn hängt vom Vertragsgegenstand ab. Der Fristlauf kann bereits mit Vertragsschluss beginnen (so beispielsweise bei Downloads), bei Warenlieferung beginnt der Fristlauf mit Erhalt der Ware. Voraussetzung ist zudem, dass der Unternehmer den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehrt hat (siehe unter IV.). Für den Fristbeginn ist allerdings nicht erforderlich, dass die Belehrung schon „in Textform“ erfolgt. Der Unternehmer muss jedoch beweisen, dass er den Verbraucher in klarer und verständlicher Form belehrt hat.

Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht (ordnungsgemäß) über sein Widerrufsrecht belehrt, läuft die Widerrufsfrist nach 12 Monaten und 14 Tagen ab.

d) Widerrufsbelehrung

Der Unternehmer muss den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehren. Der Gesetzgeber stellt dafür Muster zur Verfügung. Der Unternehmer kann dies verwenden, muss es aber nicht.

Die Musterwiderrufsbelehrungen finden Sie auf der Internetseite des Bundesjustizministeriums:

https://www.gesetze-im-internet.de/bgbeg/art_253anlage_1.html

Die Wahl des richtigen Textbausteins aus den Gestaltungshinweisen kann äußerst kompliziert werden, da es verschiedene Varianten für die Belehrung über den Fristbeginn gibt. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass mehrere Waren bestellt wurden, die vielleicht auch noch zu unterschiedlichen Zeitpunkten geliefert werden.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung im Fall eines Vertragsschlusses per E-Mail oder Brief zur Verfügung stellen (§ 312f Abs. 2, § 126b BGB). Hierfür sind der Name, die Anschrift und die E-Mail-Adresse des Unternehmers als Adressat des Formulars anzugeben. Vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers genügt es, wenn der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise informiert.

e) Widerrufserklärung

Der Verbraucher muss seinen Widerruf eindeutig erklären. Die bloße Rücksendung der Ware genügt nicht. Grundsätzlich ist die Erklärung formfrei, beispielsweise auch telefonisch möglich. Aus Beweisgründen ist aber davon auszugehen, dass mündliche Widerrufserklärungen in der Praxis selten vorkommen werden. Eine Begründung ist nicht erforderlich.

Das Gesetz sieht ein Muster für die Widerrufserklärung vor. Der Unternehmer muss den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung hierüber informieren. Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, das Muster zu verwenden. Statt dem Musterwiderrufsformular kann der Unternehmer auch eine andere Online-Widerrufserklärung anbieten. Der Unternehmer muss den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen (zum Beispiel per automatisierter E-Mail).

Hinweis! Buttonlösung

Ab dem 19. Juni 2026 wird die Pflicht zur Bereitstellung eines Widerrufsbuttons wirksam. Die hierfür vorgesehene Schaltfläche muss leicht zu finden, gut lesbar und während der gesamten Widerrufsfrist durchgehend verfügbar sein.
Die gesetzlich vorgeschriebene vierzehntägige Widerrufsfrist läuft jedoch erst ab Erhalt der Ware und somit kundenindividuell.

Nach dem Klick auf den Button ist der Verbraucher – ähnlich wie beim sogenannten Kündigungsbutton – zunächst auf eine separate Seite weiterzuleiten, auf der er bestimmte Vertragsinformationen eingeben und dann eine weitere Schaltfläche, z.B. „Widerruf bestätigen“, anklicken muss, um den Widerruf zu erklären.
Folgende Informationen sollten beim Widerrufsbutton abgefragt werden, damit dieser dem entsprechenden Vertrag zugeordnet werden kann:

- Name des Verbrauchers
- Daten zur Identifizierung des Vertrags (z. B. Bestell-, Auftrags- oder Vertragsnummer)

- Angaben dazu, wie der Eingang des Widerrufs bestätigt werden soll (in der Regel per automatisierter E-Mail). Der Widerruf ist also samt Inhalt der Widerrufserklärung sowie Datum und Uhrzeit des Eingangs zu bestätigen.

Beachte!: Es wird eine somit auch eine Anpassung der Widerrufsbelehrung erforderlich sein, da über den Widerrufsbutton belehrt werden muss. Hierfür wird der Gesetzgeber die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung anpassen. Bis zum Stichtag 19. Juni 2026 sind weiterhin die bisherigen gültigen Widerrufsbelehrungen zu verwenden.

f) Rückabwicklung: Rückgewährfristen und Zurückbehaltungsrecht

Bei Widerruf sind die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens nach 14 Tagen, zurückzugewähren. Das bedeutet, dass der Verbraucher die Ware binnen 14 Tagen an den Unternehmer zurückschicken muss; der Eingang beim Unternehmer muss nicht in dieser Frist erfolgt sein. Der Unternehmer muss innerhalb von 14 Tagen den Kaufpreis zurückgewähren. Er darf die Rückzahlung jedoch so lange verweigern, bis er die Ware zurückerhalten oder einen Nachweis dafür bekommen hat, dass der Verbraucher die Ware an ihn zurückgeschickt hat. Der Unternehmer muss für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung genutzt hat, es sei denn es wurde ausdrücklich (nicht in AGB) etwas anderes vereinbart und dem Verbraucher entstehen dadurch keine Kosten.

g) Rückabwicklung: Wertersatz

aa) Waren

Widerruft ein Verbraucher einen Kaufvertrag, den er über das Internet abgeschlossen hat, kann er dazu verpflichtet sein, für eine Verschlechterung der Ware Wertersatz zu leisten. Voraussetzung dafür ist, dass der Unternehmer den Verbraucher hierüber ordnungsgemäß unterrichtet hat. Einen Ersatz kann es aber nur dann geben, wenn der Wertverlust darauf zurückzuführen ist, dass der Verbraucher die Ware in einem Umfang genutzt hat, der über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht. Maßstab soll hier auch weiterhin sein, dass der Verbraucher die Ware nur so ausprobiert, wie er es in einem Ladengeschäft hätte tun können.

Ein Anspruch auf Nutzungswertersatz steht dem Unternehmer bei Warenlieferungen nicht zu.

bb) Dienstleistungen

Verbraucher haben Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Dienstleistungen zu leisten, wenn

- der Verbraucher von dem Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen werden soll,
- bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag der Verbraucher dieses Verlangen auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat, und
- der Unternehmer den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und 3 EGBGB ordnungsgemäß informiert hat.

Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis zu Grunde zu legen.

cc) digitale Inhalte

Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Bereitstellung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, besteht kein Wertersatzanspruch des Unternehmers.

h) Rückabwicklung: Hin- und Rücksendekosten

Gemäß § 357 Abs. 5 BGB trägt der Verbraucher die Rücksendekosten der Waren nach dem Widerruf, wenn der Unternehmer den Verbraucher – wie bisher – nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 EGBGB von dieser Pflicht unterrichtet hat. Das gilt nicht, wenn der Unternehmer sich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen. Der Verbraucher ist nach § 357 Abs. 6 BGB nicht verpflichtet, die Waren zurückzusenden, sofern der Unternehmer angeboten hat, die Waren abzuholen.

II. Weitere Pflichten im E-Commerce bei der Nutzung von Telemedien (Online-Shop)

1. Angaben zu Lieferbeschränkungen und Zahlungsmitteln, Zahlungsaufschläge

In Online-Shops müssen Verbraucher spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich darüber informiert werden, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher zudem mindestens eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsart zur Verfügung stellen. Dies sind z.B. Lastschrift, Kreditkarte oder Vorkasse. Werden darüber hinaus weitere, kostenpflichtige Zahlungsmittel zur Verfügung gestellt, so gilt grundsätzlich, dass das vereinbarte Entgelt nicht über die Kosten hinausgehen darf, die dem Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen. Allerdings ist die Vereinbarung jeglicher, auch bloß kostendeckender Entgelte, die vom Kunden zu zahlen sind, unzulässig, wenn dies die Nutzung einer SEPA-Basislastschrift, einer SEPA-Firmenlastschrift, einer SEPA-Überweisung oder von Zahlungskarten des Verbraucher-Kunden, wie Debit- und Kreditkarten, im Vier-Parteien-Kartenzahlverfahren betrifft, z.B. VISA, Mastercard oder Girocard (§ 270a BGB).

Der BGH hat entschieden, dass Unternehmen von ihren Kunden ein Entgelt für die Zahlung mittels Sofortüberweisung oder PayPal erheben dürfen, wenn das Entgelt allein für die Nutzung dieser Zahlungsmittel und nicht für eine damit im Zusammenhang stehende Nutzung einer Lastschrift, Überweisung oder Kreditkarte verlangt wird (z.B. im Zahlungszusammenhang erbrachte Dienstleistungen. Dies betrifft etwa eine Prüfung der Bonität des Zahlers und die Unterrichtung des Zahlungsempfängers über deren Ergebnis. Ebenfalls hiervon betroffen sind Zahlungen über PayPal, die eine SEPA-Überweisung, eine SEPA-Lastschrift oder einen kartengebundenen Zahlungsvorgang umfassen können, wenn das PayPal-Konto des Zahlers kein ausreichendes Guthaben aufweist und durch solche Überweisungen, Lastschriften oder Kreditkartenabbuchungen aufgeladen werden muss).

2. „Button-Lösung“

a. Bestellbutton
Der Unternehmer hat die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zur Zahlung verpflichtet. Dabei muss der Bestellbutton gut lesbar sein, nur die Wörter „zahlungspflichtig bestellen“ bzw. eine andere eindeutige Formulierung enthalten. Die Formulierung „kaufen“ auf dem Bestellbutton wird weiterhin möglich sein. Hingegen

sollten Formulierungen wie „Bestellung“ oder „Bestellung abgeben“ oder „weiter“ nicht verwendet werden.

Die Folge der Falschbeschriftung des Bestellbuttons ist, dass kein Vertrag mit dem Verbraucher zustande kommt.

b. Kündigungsbutton
Bei laufzeitgebundenen Onlineverträgen muss auf der Homepage ein Kündigungsbutton platziert sein, der dem Verbraucher die Kündigung des Vertrages durch einfachen Klick ermöglicht.

Die Kündigungsschaltfläche muss gut lesbar und mit den Wörtern ‚Verträge hier kündigen‘ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein.

Betätigt der Verbraucher die Kündigungsschaltfläche, muss er unmittelbar zu einer Bestätigungsseite geleitet werden. Auf dieser Bestätigungsseite muss der Verbraucher zu den folgenden Angaben aufgefordert werden:

- Art der Kündigung sowie im Falle der außerordentlichen Kündigung zum Kündigungsgrund,
- seiner eindeutigen Identifizierbarkeit,
- eindeutigen Bezeichnung des Vertrags,
- Zeitpunkt, zu dem die Kündigung das Vertragsverhältnis beenden soll und
- zur schnellen elektronischen Übermittlung der Kündigungsbestätigung an ihn.

Weiter muss die Bestätigungsseite eine Bestätigungsschaltfläche enthalten.

Nach Bestätigung der Kündigungsschaltfäche sind Datum und Uhrzeit des Zugangs der Kündigungserklärung sowie der Zeitpunkt des Kündigungseintritts (bei fehlender Angabe zu welchem Zeitpunkt gekündigt wird, gilt der frühstmögliche Zeitpunkt) unverzüglich auf elektronischem Wege in Textform (z.B. durch E-Mail) zu bestätigen.

Verstöße gegen die Zurverfügungstellung der Kündigungsschaltfläche, der Bestätigungsseite und der Bestätigungsschaltfläche haben zur Folge, dass ein Verbraucher jederzeit mit sofortiger Wirkung, also ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, eine Kündigung erklären kann.

Darüber hinaus werden etwaige Verstöße über Abmahnungen und die gerichtliche Verfolgung von Unterlassungsansprüchen durch Wettbewerber und Verbände verfolgt werden können.

c. Widerrufbutton
s.o. Angaben unter I„Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen“

3. Angaben zur Produktsicherheit

Seit dem 13.Dezember 2024 ist EU-weit die sog. Produktsicherheitsverordnung (GPSR) anzuwenden. Die Verordnung gilt vollumfänglich für alle ab diesem Datum in Verkehr gebrachten oder auf dem Markt bereitgestellten Verbraucherprodukte, die keinen spezifischen unionsrechtlichen Sicherheitsbestimmungen unterliegen (z. B. Maschinenrichtlinie, Niederspannungsrichtlinie o.ä.).

Neu ist beispielsweise, dass Hersteller eine Risikobewertung des Produkts vornehmen, eine technische Dokumentation erstellen und diese den Überwachungsbehörden zur Verfügung stellen müssen.

Die neue Produktsicherheitsverordnung legt zudem auch (Online-)Händlern Pflichten auf. Diese dürfen Verbrauchern Produkte nur anbieten, wenn insbesondere Angaben zur Herstelleridentität, zur Produktidentifikation, zu Sicherheits- und Warnhinweisen sowie – soweit erforderlich – zur EU-Konformität leicht zugänglich bereitgestellt werden.

4. Verbot von pre-ticked boxes

Zusätzliche, über den Vertragsgegenstand hinausgehende, Nebenleistungen (z.B. Garantieverlängerungen) dürfen nur durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Verbraucher getroffen werden. Eine Einbeziehung von Nebenleistungen durch vom Unternehmer vorgenommene Voreinstellungen (sog. pre-ticked boxes) ist nicht möglich. Der Verbraucher ist in einem solchen Fall nicht verpflichtet die Nebenleistung zu zahlen und behält den Anspruch auf die gewünschte Hauptleistung.

5. Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines

Kosten für Kundenhotlines, die Verbraucher für Fragen oder Erklärungen bezüglich eines bereits geschlossenen Vertrages zur Verfügung gestellt werden, dürfen die Höhe des Entgelts für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes nicht übersteigen.

Dies betrifft jedoch nur Hotlines für Kunden, nicht für Interessenten. Jedoch sollten auch hier die Kosten klar und deutlich angegeben werden.

6. Pflicht zur Preisangabe

Auch im Internet-Geschäft gelten uneingeschränkt die Regeln des Wettbewerbsrechts, insbesondere des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und der Preisangabenverordnung (PAngV). Gemäß § 6 Abs. 1 PAngV ist in Fernabsatzverträgen anzugeben, dass die für Waren oder Leistungen geforderten Preise die Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile enthalten und ob zusätzlich Liefer- und Versandkosten anfallen. Daneben können für einzelne Branchen weitere Vorschriften zu beachten sein.

7. Pflichten in technischer Hinsicht

Bei einem Vertragsabschluss über Telemedien (Bsp. Online-Shop) muss der Unternehmer dem Verbraucher:

- angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,
- folgende Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitteilen,

1. die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen,
2. ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,

3. wie er mit den 1 zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann,
4. die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und
5. sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken,

- den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigen und
- die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

8. Einstellung der Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform), Art. 14 Abs. 1 ODR-VO

Die OS-Plattform der Europäischen Kommission zur Schlichtung von Verbraucherstreitigkeiten wurde am 20.07.2025 eingestellt. Wer bisher zum Hinweis auf die OS-Plattform verpflichtet war, sollte den entsprechenden Hinweis in den AGB und im Impressum sowohl auf Webseiten als auch auf Verkaufsplattformen unbedingt entfernen. Unterbleibt dies, können wettbewerbsrechtliche Abmahnungen drohen. Mit Wirkung zum 20. Juli 2025 entfällt aufgrund der Einstellung der OS-Plattform lediglich die Pflicht nach Art. 14 Abs. 1 ODR-VO, auf der Website einen Link zur OS-Plattform bereitzustellen. Die ODR-Verordnung als solche bleibt bestehen. Die sonstigen Informationspflichten zur Verbraucherstreitbeilegung bleiben unberührt.

9. Informationspflichten für Unternehmen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Unternehmen müssen Verbraucher auf ihrer Webseite und in ihren AGB (soweit vorhanden) darüber informieren, inwieweit sie sich entweder freiwillig bereit erklärt haben oder durch bestimmte Regeln verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Auch über die fehlende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung müssen Unternehmen die Verbraucher unterrichten.

Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmen mit bis zu 10 Beschäftigten (Zahl der Personen am 31.12. des Vorjahres).

Bei einer Teilnahme an der Schlichtung muss zudem die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle (z.B. die „Universalschlichtungsstelle“) mit Anschrift und Webseite benannt werden (§36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Die Kleinunternehmerausnahme gilt für diese Informationspflicht nicht.

Neben den allgemeinen Informationspflichten müssen Unternehmen nach Entstehen der Streitigkeit die Verbraucher in Textform informieren, an welche Verbraucherstelle sie sich wenden können. Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Auch hinsichtlich dieser Informationspflicht gilt die Ausnahme für kleine Unternehmen nicht.

10. Barrierefreiheit

Seit dem 28. Juni 2025 müssen Unternehmen digitale Barrierefreiheit sicherstellen, sofern sie nicht

als Kleinstunternehmen gelten (§ 3 Abs. 3 BFSG: weniger als 10 Beschäftigte und entweder höchstens 2 Mio. € Jahresumsatz oder Jahresbilanzsumme). Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG), das auf der europäischen Richtlinie (EU) 2019/882 basiert, verlangt von der Privatwirtschaft die Umsetzung von Maßnahmen zur Barrierefreiheit in ihren Produkten und Dienstleistungen. Die genaue Umsetzung ist in der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz beschrieben.

Auf die Gestaltung von Websites hat das BFSG insofern Auswirkungen, als diese immer dann barrierefrei sein müssen, wenn digitale Produkte oder Dienstleistungen angeboten werden. Hierunter fallen z.B. Onlineshops, Apps und E-Commerce Anbieter, wenn sich ihre Angebote direkt an Endverbraucher richten. Durch das Gesetz werden teilweise erhebliche Änderungen an Produkten, Dienstleistungen und letztendlich auch an den Websites, über die diese vertrieben werden, notwendig.

Welche konkreten Anforderungen sich aus dem BFSG und der zugehörigen Verordnung ergeben und in welchen Fällen Ausnahmenvorschriften greifen, erfahren Sie auf der Website der Bundesfachstelle für Barrierefreiheit unter FAQs.

III. Transparenzpflichten für Online-Marktplätze

Für Online-Marktplätze sind erweiterte Informationspflichten zu den angebotenen Waren und Dienstleistungen zu beachten. Die Betreiber müssen

- über die Gewichtung für das Ranking von Suchergebnissen zu Produkten informieren;
- Die Informationspflicht betrifft auch die zentralen Parameter für mögliche Kaufentscheidungen wie etwa das Datum der Einstellung des Angebots, die Bewertung des Produkts bzw. des Anbieters sowie Provisionen und Entgelte.
- Es muss darüber aufgeklärt werden, welche Vorkehrungen das Unternehmen zur Überprüfung der Echtheit von Bewertungen getroffen hat.

Die Pflichten gelten unabhängig davon, ob die Bestellung als solche über das Internet, per E-Mail oder per Telefon erfolgt. Bei Verstößen sind Bußgelder bis zu 50.000 Euro oder bis zu 4 % des Jahresumsatzes möglich.

Betreiber digitaler Plattformen sind seit dem 1. Januar 2023 nach dem Plattformen-Steuertransparenzgesetz (PStTG) verpflichtet, Transaktionen und Umsätze ihrer im EU-Raum ansässigen Anbieter mit deren steuerlichen Identifikationsmerkmalen an das deutsche Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) zu melden.

IV. Impressum

Wer im Internet Waren oder Dienstleistungen geschäftsmäßig anbietet, muss grundsätzlich bestimmte Informationen an deutlich sichtbarer Stelle auf seiner Website bereithalten, § 5 Digitale-Dienste-Gesetz (DDG).

§ 5 DDG findet Anwendung auf digitale Dienste. Zu diesen gehören unter anderem E-Commerce Angebote, Internetseiten, Suchmaschinen, Navigationshilfen, Onlinebanking oder Internetwerbung

sowie Plattformen, wie z. B. eBay, Facebook oder Xing. Damit ist auch der Anbieter von Waren oder Dienstleistungen im Internet zur Bereithaltung der Informationen verpflichtet. Die so genannte "Anbieterkennzeichnung" muss leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar sein. Sie sollte daher eindeutig ("Anbieterkennzeichnung", "Impressum") bezeichnet sein und so platziert werden, dass ein Nutzer sie ohne Probleme finden kann (kein seitenlanges Scrollen, nicht zu viele Links).

Ausführliche Informationen zu den Pflichtangaben können Sie unserem Merkblatt „Impressum“ entnehmen.

Hinweis:
Diese Veröffentlichung enthält keine abschließende Darstellung, sondern dient Ihrer Information. Die hierin enthaltenen Angaben sind mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt worden. Dennoch kann für Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr übernommen werden