

**KUNDENINFORMATIONEN**

Notwendige Kundeninformationen im Online-Shop

Online-Shop-Betreiber stehen einer Vielzahl rechtlicher Anforderungen gegenüber und schon bei kleinen Rechtsverstößen drohen hohe Abmahnkosten. Hier finden Sie einen Überblick über die Punkte, die ein Online-Shop-Betreiber im Rahmen des Bestellvorgangs beachten muss.

1. Allgemeine Kundeninformationen

1.1. Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Die allgemeinen Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr sind in § 312i BGB geregelt. Danach hat der Unternehmer dem Kunden

- angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,
- die besonderen Informationen bei der Beteiligung von Verbrauchern (siehe unten) rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitzuteilen,
- den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und
- die Möglichkeit zu schaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

1.2. Informationspflichten

Der Online-Shop-Betreiber hat den Kunden darüber hinaus gemäß Art. 246c EGBGB vor Abgabe der Bestellung über folgende Dinge klar und verständlich zu unterrichten:

- die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen,
- ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob dieser dem Kunden auch zugänglich ist,
- die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und

- über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Online-Shop-Betreiber unterwirft, sowie darüber, wo der Kunde diese auf elektronischem Wege abrufen kann.

2. Weitere Informationspflichten bei Beteiligung eines Verbrauchers

2.1. Informationspflichten vor Vertragsschluss

- die **wesentlichen Merkmale** der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,
- **seine Identität**, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, die Geschäftsanschrift des Unternehmers, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,
- der **Gesamtpreis** der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können,
- 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 **Kosten für** den Einsatz des für den Vertragsschluss 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** für die Waren,
- das **Widerrufsrecht** einschließlich Bedingungen, Fristen, und das Verfahren mit Muster-Widerrufsformular. Für den Fall, dass kein Widerrufsrecht besteht, eine Belehrung, wonach Verbraucher seine Willenserklärung nicht widerrufen kann. Ggf. Belehrung, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten für die Rücksendung der Ware zu tragen hat,
- ggf. das Bestehen und die Bedingungen von **Kundendienst**, Kundendienstleistungen und Garantien,

- ggf. die **Laufzeit** des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- ggf. die **Mindestdauer** der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
- ggf. die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die **Stellung einer Kautions** und die Leistung anderer finanzieller Sicherheit verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
- ggf. die **Funktionsweise digitaler Inhalte**, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
- ggf., soweit wesentlich, **Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität** digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind oder bekannt sein müssen, und
- ggf., dass der Verbraucher ein **außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren**, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.

2.2. Gestaltung der Bestellsituation

Der Online-Shop-Betreiber muss gemäß § 312j Abs. 3 BGB die Bestellsituation bei einem Verbrauchervertrag so gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet.

Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, so ist die Schaltfläche gut lesbar mit einer eindeutigen Formulierung beschriftet sein.

- „zahlungspflichtig bestellen“
- „kostenpflichtig bestellen“
- „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“
- „kaufen“

Nicht zulässig sind dagegen „Anmeldung“, „Weiter“, „Bestellen“ oder „Bestellung abgeben“ genannt, da der Verbraucher hier nicht eindeutig bestätigen würde, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet.

Der Bestellbutton muss so platziert sein, dass der Verbraucher alle Vertragsbestandteile (unter anderem z. B. Produktbeschreibung; Gesamtpreis; Versandkosten) zur Kenntnis nimmt, bevor er seine Bestellung abgibt. Der Bestellbutton ist somit am besten unter diese Informationen zu setzen.

Achtung: Erfüllt der Online-Shop-Betreiber diese Pflicht nicht, gilt der Vertrag gemäß § 312j Absatz 4 BGB als nicht zustande gekommen. Der Online-Shop-Betreiber kann in diesem Fall vom Verbraucher kein Entgelt verlangen!

Der gesamte Bestellvorgang sollte idealerweise klar und verständlich in den AGB geregelt werden, die am besten auf jeder Internetseite des Online-Shops unter einem Link abrufbar sind.

2.3. Informationspflichten bei Zustandekommen des Vertrages

Kommt zwischen den Parteien ein Vertrag zustande, so ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher, eine Bestätigung des Vertrages zur Verfügung zu stellen.

- Innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird.
- Wiedergabe des vollständigen Vertragsinhaltes.
- Auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, E-Mail etc.).
- Informationen zum Bestehen bzw. Nichtbestehen eines Widerrufsrechts in Form einer Widerrufsbelehrung, Muster-Widerrufsformular.

Diese Informationen müssen klar und verständlich in hervorgehobener Weise und bei üblicher Bildschirmauflösung zu sehen sein, ohne dass der Verbraucher nach oben oder unten scrollen muss. Aufgrund der Vielzahl der anzugebenden Informationen sollen einige Informationspflichten kurz näher erläutert werden. Für Verträge über Finanzdienstleistungen gelten abweichende Besonderheiten.

Hinweis:

Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der IHK Berlin für ihre Mitgliedsunternehmen. Dabei handelt es sich um eine zusammenfassende Darstellung der rechtlichen Grundlagen, die erste Hinweise enthält und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Sie kann eine umfassende Prüfung und Beratung durch einen Rechtsanwalt/Steuerberater im Einzelfall nicht ersetzen.