



Verbraucherzentrale
Berlin

Verkauf und Abwicklung rechtssicher gestalten

Referentin: Petra Hegemann

20.11.2025



Unsere Themen

- 1. Vertragsschluss**
- 2. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
- 3. Widerruf**
- 4. Rücksendung**



Verbraucherzentrale
Berlin

Vertragsschluss



Verbraucherzentrale
Berlin

Wesentliche Infos zum Vertrag

- klar und verständlich in hervorgehobener Weise über die Vertragsbestandteile informieren.
- Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
- Gesamtpreis
- Versandkosten
- ggf. Laufzeit bzw. Kündigungsbedingungen
- ggf. Mindestvertragslaufzeit





Verbraucherzentrale
Berlin

Infos zu Preisermäßigungen

- Bei Werbung mit Preisermäßigungen muss zusätzlich über den niedrigsten Preis der letzten 30 Tage vor Anwendung des ermäßigten Preises informiert werden
- Ausnahmen: individuelle Preisermäßigungen oder Waren mit kurzer Haltbarkeit





Verbraucherzentrale
Berlin

Kaufen Button

- unmittelbar an den aufgelisteten Vertragsinformationen
- Keine Nebenleistungen ohne ausdrückliche Zustimmung vereinbaren (z.B. Versicherungen o.Ä.)
- "zahlungspflichtig bestellen" oder eine entsprechende eindeutige Formulierung (z.B. "Kaufen")
- Formulierungen wie "Anmelden", "Bestellen", "Jetzt reservieren" oder "Jetzt holen,, reichen nicht





Verbraucherzentrale
Berlin

Bestätigungs-E-Mail

- Zunächst Bestätigung des Bestellungseingangs
- Kann kombiniert werden mit der Annahmeerklärung, muss aber nicht
- Die Vertragsbestätigung muss den gesamten Vertragsinhalt beinhalten





Verbraucherzentrale
Berlin

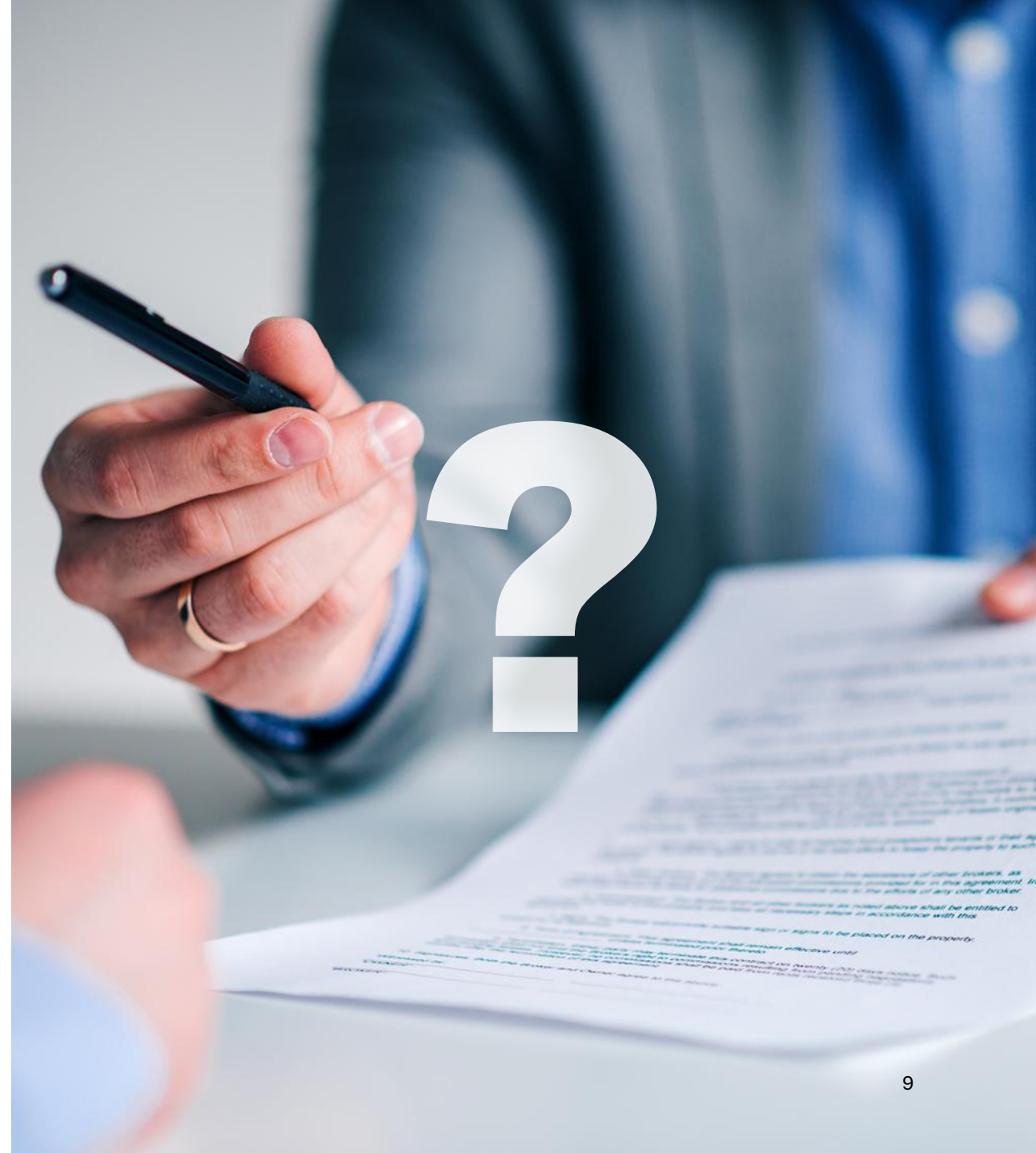
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)



Verbraucherzentrale
Berlin

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verkäufer) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Sind AGB immer verbindlich?





Verbraucherzentrale
Berlin

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind immer verbindlich!

Nein.

Klauseln in AGB müssen einer sog.
Inhaltskontrolle standhalten.
Überraschende/mehrdeutige Klauseln
sind unwirksam, an ihre Stelle treten
die gesetzlichen Regelungen.





Verbraucherzentrale
Berlin

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Keine unzulässigen Klauseln verwenden wie z.B.

Pauschale Aufwandsgebühr

pauschalen Schadensersatz (z.B. für
Rücklastschriften)

Unzulässige Klauseln sind unwirksam und
können auch abgemahnt werden



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die AGB müssen jederzeit abrufbar sein und im Bestellprozess müssen Verbraucher auf die AGB in lesbarer Schrift und an gut wahrnehmbarer Stelle hingewiesen werden.

Beim Vertragsschluss müssen die AGB einbezogen werden, das geschieht regelmäßig mit einer Checkbox, die zwingend vor der Bestellung geklickt wird





Verbraucherzentrale
Berlin

Widerruf



Verbraucherzentrale
Berlin

Online-Verträge sind Fernabsatzverträge!

Grundsätzlich besteht ein
Widerrufsrecht (für Verbraucher!)

Davon gibt es nur sehr wenige
Ausnahmen





Verbraucherzentrale
Berlin

Verbraucher müssen über das Widerrufsrecht informiert werden

Vor Abgabe der Bestellung muss deutlich aufgeklärt werden

Ein Hinweis irgendwo auf der Webseite oder in den AGB reicht nicht aus.

Es gibt ein Muster-Widerrufsformular

Verbraucher haben dann 14 Tage ab Lieferung Zeit





Verbraucherzentrale
Berlin

Widerrufsbelehrung fehlt oder entspricht nicht den Anforderungen

Widerrufsbelehrung muss auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail oder Papierform) zur Verfügung gestellt werden

Wenn Belehrung fehlt oder nicht vollständig ist, verlängert sich die Widerrufsfrist auf ein Jahr und 14 Tage





Verbraucherzentrale
Berlin

Folgen des Widerrufs

Verbraucher bekommen Kaufpreis und Versandkosten der Lieferung zurückerstattet, spätestens 14 Tage nach Erhalt der zurückgesandten Ware

Wenn Verbraucher die Rücksendung bezahlen sollen, muss das in der Widerrufsbelehrung stehen

Teilwiderruf und Versandkosten müssen auch in der Widerrufsbelehrung geregelt sein





Verbraucherzentrale
Berlin

Rücksendung



Verbraucherzentrale
Berlin

Wie wird der Vertrag rückabgewickelt?

Eine schnelle und verbindliche Kommunikation ist wichtig

Stellen Sie eine Kontaktadresse für Kunden zur Verfügung

Erläutern Sie die Vorgehensweise für die Rücksendung möglichst klar





Verbraucherzentrale
Berlin

Wie wird der Vertrag rückabgewickelt?

Es gibt in den meisten Fällen keinen Anspruch des Verkäufers auf die Rücksendung der Ware in der Originalverpackung (Weder bei Widerruf noch in Gewährleistungsfällen)

Im Rahmen von Kulanzregeln können andere Vereinbarungen getroffen werden (z.B. bei freiwilliger Verlängerung des Widerrufsrechts)





Verbraucherzentrale
Berlin

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Petra Hegemann

Leiterin Bereich Recht & Beratung

mail@vz-blm.de

+49 30 21485-0

Bildquellen (alle Fotos von stock.adobe.com):

Malikpeopleimages.com (Titel), Konstantin Yuganov (4-7), bnenin (9-13), Home-stock (15-18),
Andrey Popov (20/21)



Verbraucherzentrale
Berlin