

Praxishilfen und Musterformulierungen

# Handbuch für Online-Händler



März 2015

Praxishilfen und Musterformulierungen  
für Online-Händler

Trusted Shops GmbH  
Subbelrather Str. 15c  
50823 Köln

[www.trustedshops.de/shopbetreiber](http://www.trustedshops.de/shopbetreiber)



+49 221 77536-87  
shopbetreiber@  
trustedshops.de

## Einführung

Der Online-Handel mit privaten Endverbrauchern ist durch eine **Fülle von rechtlichen Bestimmungen** stark reguliert. Insbesondere kleinere und mittelständische Händler sind mit der praktischen Umsetzung dieser Vorschriften häufig überfordert. Die Vorschriften selbst wurden in den letzten Jahren mehrfach geändert und durch die Rechtsprechung immer weiter konkretisiert. Zudem besteht angesichts der recht einseitigen gesetzlichen Risikoverteilung zu Lasten der Händler ein Bedürfnis, in den wenigen möglichen Punkten Regelungen zugunsten der Händler zu vereinbaren.

Das vorliegende Handbuch ist dazu gedacht, einem juristischen Laien die **rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop** vom **Impressum** über die **Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellseite, Informationsseiten** und **AGB** bis zur **E-Mail-Bestätigung** zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt dabei nicht auf der Erläuterung der gesetzlichen Bestimmungen oder Vertiefung wissenschaftlicher Streitfragen, sondern auf den Beispielformulierungen mit weiterführenden Hinweisen und Hintergrundinformationen.

Im Kapitel **Grundlagenwissen** werden wichtige Begriffe erklärt, die Sie kennen müssen. Das Kapitel **Musterformulierungen** enthält eine Vielzahl von Formulierungsvorschlägen für den Einsatz im Online-Shop. Im Kapitel **Nach der Bestellung** erhalten Sie Tipps für typische Problemsituationen nach der Bestellung, z. B. bei Lieferschwierigkeiten oder Problemen mit Retouren. **Wichtige Gesetze** haben wir im Anhang für Sie zusammengestellt.

In diesem Handbuch können nicht alle möglichen Geschäftsmodelle behandelt werden. Die Texte sind für den **Verkauf von Waren innerhalb der Bundesrepublik Deutschland an private Endkunden** konzipiert. Alle Texte ersetzen weder eine rechtliche Beratung noch die Auseinandersetzung und eigene Arbeit mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. **Sämtliche Muster dienen nur als Checkliste** und müssen stets **auf ihre konkrete Anwendbarkeit geprüft und angepasst** werden (insbesondere die <[markierten]> Passagen). Die Anmerkungen zu den Grundmustern sollten immer gelesen werden, auch wenn eine Variante verwendet wird. Für eine Rechtsberatung, die Ihre individuellen Bedürfnisse berücksichtigt, wenden Sie sich bitte an den Rechtsberater Ihres Vertrauens. **Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Muster kann keine Haftung übernommen werden.**

Tipp: Die besprochenen **Urteile** finden Sie auch strukturiert und durchsuchbar in unserem [www.shopbetreiber-blog.de](http://www.shopbetreiber-blog.de). Trusted Shops Mitglieder finden alle Muster auf dem neuesten Stand auch im geschlossenen Mitgliederforum unter <http://www.trustedshops.de/forum/>.

*Münster und Köln im März 2015*

*Die Verfasser*

# I Inhalt

<b>Einführung .....</b>	<b>3</b>
<b>I Inhalt.....</b>	<b>4</b>
<b>II Neuerungen dieser Auflage.....</b>	<b>9</b>
<b>III Die Shopbetreiber-Checkliste .....</b>	<b>10</b>
<b>IV Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte .....</b>	<b>11</b>
<b>V Grundlagenwissen .....</b>	<b>15</b>
<b>1 Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform</b>	<b>15</b>
1.1 Firmenkunden oder Privatkunden	15
1.1.1 Verkauf an Gewerbetreibende .....	15
M1 Begrenzung des Kundenkreises	16
1.1.2 Vermischungen vermeiden .....	16
1.1.3 Klare Trennung empfehlenswert .....	16
Wann ist ein Kunde „Verbraucher“?	16
1.2 Deutschland, EU oder weltweit	17
1.2.1 Unerwünschte Auslandslieferungen vermeiden.....	17
Liefergebiet begrenzen oder informieren	17
M2 Begrenzung des Liefergebietes	18
1.2.2 Verbraucherrechterichtlinie .....	18
1.2.3 Vollharmonisierung .....	18
1.3 Dienstleistung, Vermittlung, Reisen	19
<b>2 Rechtliche Texte</b>	<b>20</b>
2.1 Informationen	20
2.2 Vereinbarungen	21
2.3 Einwilligungen	21
Keine E-Mail-Werbung ohne Einwilligung	21
Double-Opt-In ist sicherstes Verfahren	22
2.4 Hinweise im Bestellverlauf	22
2.5 Allgemeine Informationsseiten	22
M3 Links auf allen Seiten	23
2.5.1 Wann ist ein Link sprechend? .....	23
<b>3 Rechtsverstöße und Abmahnungen</b>	<b>23</b>
3.1 Wettbewerbsrecht	24
3.2 Was ist eine Abmahnung?	24
3.2.1 Wer darf abmahnen? .....	25
3.2.2 Kosten der Abmahnung .....	25
3.2.3 Rechtsmissbrauch .....	26
3.3 Reaktionsmöglichkeiten	27
3.3.1 Uneingeschränkte Abgabe.....	27
3.3.2 Modifizierte Abgabe .....	27
3.3.1 Negative Feststellungsklage .....	27
3.3.2 Einstweilige Verfügung .....	28
3.4 Häufige Abmahnungsgründe	28
3.5 Problematische AGB-Klauseln	29
<b>VI Musterformulierungen .....</b>	<b>31</b>
<b>1 Impressum</b>	<b>31</b>
1.1 Allgemeines	31
1.1.1 Angabe des Vertretungsberechtigten .....	32
Vorname muss unbedingt vollständig genannt werden	32
1.1.2 Telefonnummer im Impressum .....	32
Postfachanschrift genügt nicht	33
Kontaktformular genügt nicht	33
Mail-to-Funktion genügt nicht	33
Nur E-Mail-Adresse reicht nicht	33
Kein toter Briefkasten	34
1.1.3 Handelsregister und USt-IdNr. ....	34
1.1.4 Verfahren für den Umgang mit Beschwerden .....	34
1.1.5 Sind Disclaimer sinnvoll? .....	34
Unwirksame Haftungsausschlüsse	35
1.2 Impressum Einzelunternehmen (Gewerbetreibender)	35

	M4 Impressum Einzelunternehmen	35
1.3	Impressum eingetragener Einzelkaufmann	35
	M5 Impressum e.K.	35
1.4	Impressum Apotheker (e.K.)	36
	M6 Impressum Apotheker (e.K.)	36
1.5	Impressum GbR	36
	M7 Impressum GbR	36
1.6	Impressum OHG	37
	M8 Impressum OHG	37
1.7	Impressum KG	37
	M9 Impressum KG	37
1.8	Impressum GmbH & Co KG	38
	M10 Impressum GmbH & Co KG	38
1.9	Impressum GmbH	38
	M11 Impressum GmbH	38
1.10	Impressum Unternehmergesellschaft	39
	M12 Impressum UG (haftungsbeschränkt)	39
1.11	Impressum Aktiengesellschaft	39
	M13 Impressum AG	39
1.12	Impressum englische Limited	40
	M14 Impressum Ltd.	40
<b>2</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>41</b>
2.1	Allgemeines	41
2.1.1	Zweckbindungsgrundsatz	41
2.1.2	Datenvermeidung	41
	M15 Pflichtangaben und freiwillige Angaben	42
	Speicherung von IP-Adressen	42
2.1.3	Umfassende Information erforderlich	42
2.1.4	Einwilligung erforderlich	43
	Ausdrückliche Einwilligung	43
2.2	Datenerhebung	43
2.2.1	Registrierung	43
2.2.2	Newsletteranmeldung	43
	Vorliegen der Einwilligung muss von Ihnen bewiesen werden	43
	Newsletter-Werbung ohne ausdrückliche Einwilligung	44
	M16 Erlaubnis zur E-Mail-Werbung	45
	Hinweis auf Abbestellmöglichkeit ist gesetzlich erforderlich	45
2.2.3	Bonitätsprüfung	45
	M17 Einwilligung zur Bonitätsprüfung	45
2.3	Inhalte der Datenschutzerklärung	46
	Datenschutzhinweise sind keine AGB	46
	Vorsicht bei Scoring-Verfahren	46
2.3.1	Bonitätsprüfung	47
2.3.2	Cookies	47
2.3.3	Web-Analyse-Tools	48
2.3.4	Rechtsfolgen bei Verstößen	48
2.4	Muster für die Datenschutzerklärung	49
2.4.1	Basis-Muster	49
	Information über Daten-Verwendung zu Werbezwecken	49
	M18 Basis Datenschutzerklärung mit Kundenregistrierung und Newsletter	49
2.4.2	Optionale Erweiterungen für die Datenschutzerklärung	50
	M19 Verschlüsselung personenbezogener Daten	51
	M20 Erstellung pseudonymer Nutzungsprofile zur Webanalyse	51
	M21 Hinweis auf die Durchführung von Bonitätsprüfungen	51
	M22 Hinweis auf die Übermittlung von Negativdaten	52
	M23 Wiederholung von Einwilligungen in der Datenschutzerklärung	52
	Hinweis zum Einsatz der Muster	53
<b>3</b>	<b>Warenangebot</b>	<b>53</b>
3.1	Produktbeschreibung	53
3.1.1	Die wesentlichen Merkmale der Ware	53
	Keine Verletzung von Urheberrechten	54
	Alte Produkte als Neuware	54
	Keine Werbung mit Echtheit der Ware	54
	M24 Wesentliche Merkmale der Ware	55
3.1.2	Testergebnisse	55
3.1.3	Batterien	55
	M25 Hinweis nach Batteriegesetz	55
3.1.4	Bücher	56

3.1.5	CE-Kennzeichnung.....	56
3.1.6	Elektrogeräte .....	57
3.1.7	Energiekennzeichnung .....	57
	Verkaufsverbot für Glühlampen und Staubsauger	57
3.1.8	Jugendschutz.....	58
	Bei FSK-Artikeln Altersverifikationssysteme einsetzen	58
3.1.9	Kosmetikprodukte .....	58
3.1.10	Lebensmittel .....	58
3.1.11	Textilien .....	59
3.1.12	Motorenöle.....	59
3.1.13	Verpackungen.....	59
3.2	<b>Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten</b>	<b>60</b>
3.2.1	Gesamtpreise angeben .....	60
	Preisangaben bei allen Angeboten bestellbarer Waren	60
3.2.2	Hinweis auf MwSt. und Versandkosten .....	60
	M26 Preisangaben mit Hinweis zu MwSt. und Versandkosten	61
	Hinweis „inkl. MwSt.“ bei Kleinunternehmern	61
	Mindermengenzuschläge	61
3.2.3	Optional versicherter Versand und Preisvergleiche .....	61
3.2.4	Angabe der Auslandsversandkosten .....	62
3.2.5	Werbung in Preissuchmaschinen .....	62
3.2.6	Bei befristeten Angeboten Dauer angeben.....	62
	M27 Gültigkeitsdauer des Angebotes	62
3.2.7	Grundpreisangaben .....	62
	Keine Grundpreisangaben bei eBay-Auktionen	63
3.2.8	Ab-Preise .....	63
3.3	<b>Lieferinformationen</b>	<b>63</b>
3.3.1	Begrenzung des Liefergebietes .....	63
	M28 Lieferbeschränkungen	63
3.3.2	Angabe eines Liefertermins .....	63
	M29 Angaben zu Lieferzeiten	64
<b>4</b>	<b>Zahlungsbedingungen</b>	<b>64</b>
	Mindestens zwei Zahlungsarten empfehlenswert	64
4.1	Hinweis auf Zahlungsarten im Warenkorb	64
4.2	Kosten der Zahlungsart	65
	M30 Hinweis auf Nachnahmegebühr	65
	„Übermittlungsentgelt“ bei Nachnahme	65
4.3	Weitere Zahlungsbedingungen	65
	M31 Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen	65
<b>5</b>	<b>Bestellseite</b>	<b>66</b>
	M32 Musterbestellseite nach der Button-Lösung	67
	Rechtsprechung zu (un)zulässigen Button-Bezeichnungen	68
5.1	Korrekturmöglichkeiten	69
5.2	Hinweis auf E-Mail-Werbung	69
	M33 Hinweis auf E-Mail-Werbung	69
5.3	Widerrufsrecht	69
5.4	Einbeziehung von AGB	69
	AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar	70
	M34 Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen	70
5.5	Vertragsschluss	70
5.5.1	Verpflichtung zu Lieferung .....	70
5.5.2	Verschiedene Möglichkeiten, einen Vertrag zu schließen .....	70
5.5.3	Zahlungsaufforderung bedeutet Vertragsschluss .....	71
	Vorkasseklausel vs. Vertragsschluss	71
	Keine Zahlungsaufforderung in der Zugangsbestätigung	71
5.5.4	Preisirrtümer .....	71
5.5.5	Informieren Sie über die technischen Schritte des Vertragsschlusses.....	71
	M35 Informationen zum Vertragsschluss	72
<b>6</b>	<b>Widerrufsrecht</b>	<b>73</b>
6.1	Verbraucherrechterichtlinie	73
6.2	Hinweis auf das Widerrufsrecht	74
	„Sprechende Links“ genügen	74
	M36 Hinweis auf das Widerrufsrecht und Einwilligung zum Beginn von Dienstleistungen	74
	Freiwilliges Widerrufsrecht auch für gewerbliche Kunden?	74
6.2.1	Zeitpunkte der Information und Belehrung.....	75
6.2.2	Konsequenzen bei fehlerhafter Belehrung.....	75
	Vorsicht beim Einsatz von Grafiken	75
	Faxnummer muss nicht genannt werden	75

6.3	Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts	75
6.3.1	Hinweis nur bei einschlägigem Sortiment .....	75
	M37 Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts	76
6.3.2	Bisherige Rechtsprechung zu (un)zulässigen Ausschlüssen .....	77
	Elektronische Bauteile sind nicht vom Widerruf ausgeschlossen	77
	Built-to-Order Computer sind nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen	77
	Tesafilm ist keine „Versiegelung“ (Ausnahme vom Widerrufsrecht)	77
	Cellophanhülle ist keine „Versiegelung“ (Ausnahme vom Widerrufsrecht)	77
	Geöffnete Kontaktlinsen	77
	Rücksendung benutzter Kosmetika	78
	Rücksendung von Arzneimitteln	78
	Heizöl ist vom Widerruf ausgeschlossen	78
	Wasser, Strom und Gas sind nicht vom Widerrufsrecht ausgenommen	78
	Bahntickets und Eintrittskarten	78
	Ausschluss des Widerrufsrechtes beim Verkauf von Cognac?	78
	Online-Kurse	79
	Lebende Bäume	79
	Konfiguriertes Sofa	79
	Goldbarren	79
	Komplettträger	79
	Medizinprodukte	79
6.3.3	Erlöschen bei Dienstleistungen .....	79
	M38 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen	80
6.3.4	Erlöschen bei digitalen Inhalten .....	80
	M39 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei digitalen Inhalten	80
6.4	Wertersatz	80
6.4.1	Wertersatz bei Waren .....	80
	Kein Wertersatz für ein befülltes Wasserbett	80
	Kein Wertersatz für eingebauten Katalysator	81
	Zwei Nächte Probeschlafen	81
6.4.2	Wertersatz bei Dienstleistungen .....	81
6.4.3	Wertersatz bei digitalen Inhalten .....	81
6.5	Die neuen Muster im EGBGB	82
6.5.1	Sollen die neuen Muster verwendet werden? .....	82
6.5.2	Text der Musterwiderrufsbelehrung .....	82
	M40 Gesetzliches Muster für die Widerrufungsbelehrung	82
6.5.3	Angepasste Musterwiderrufsbelehrungen für Warenlieferungen .....	84
	M41 Widerrufungsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren	84
	M42 Widerrufungsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren	85
	M43 Widerrufungsbelehrung für die getrennte Lieferung von einer Ware	86
6.5.4	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Abo-Verträge .....	86
	M44 Widerrufungsbelehrung für Abo-Verträge	86
6.5.5	Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditionsware .....	87
	M45 Widerrufungsbelehrung für die Lieferung von Speditions-Waren	87
6.5.6	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Dienstleistungen .....	88
	M46 Widerrufungsbelehrung für die Erbringung von Dienstleistungen	88
6.5.7	Muster-Widerrufsformular .....	89
	M47 Muster-Widerrufsformular	89
6.6	Häufige Fehler beim Widerrufsrecht	89
	Keine Beschränkung auf originalverpackte bzw. unbenutzte Ware	89
	Wertersatz bei fehlender Produktverpackung	89
	„Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“	90
	Aktuelle Rücksendeadresse	90
	Nennung aller Kontaktmöglichkeiten	90
	Auch ein Teilwiderruf ist möglich	90
	Kunde kann nicht mehr durch Verweigerung der Paketannahme widerrufen	90
	Ignorieren des Widerrufs wettbewerbswidrig	91
<b>7</b>	<b>AGB und Infos</b>	<b>91</b>
7.1	Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce	91
7.1.1	Zeitpunkt der Informationserteilung .....	91
7.1.2	Inhalt der Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce .....	92
7.1.3	Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes .....	92
	M48 Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes	93
7.2	Gesetzliche Informationen ohne AGB	93
	Keine Widersprüche zwischen Informationen, AGB und E-Mail-Bestätigung	93
	M49 Kundeninformationen	94
7.3	Einfache AGB mit Kundeninformationen	96
	AGB müssen nicht verwendet werden	96
	AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar	97
	AGB müssen auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung gestellt werden	97
	Abmahnungen wegen Trusted Shops Originalverpackungsklausel!	97
	OLG Hamburg bestätigt Klausel zur Bitte um Frankierung	97

	M50 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	97
7.4	Erweiterte AGB mit Kundeninformationen	101
	Beratung durch einen Rechtsanwalt empfohlen	101
	Achtung: Abmahnungen wegen Trusted Shops Originalverpackungsklausel!	101
	M51 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	101
<b>8</b>	<b>E-Mail-Bestätigung</b>	<b>106</b>
8.1	Zugangsbestätigung	106
	M52 Zugangsbestätigung (keine Auftragsbestätigung)	106
8.2	Auftragsbestätigung mit Widerrufsbelehrung	108
	Definition „dauerhafter Datenträger“	108
	M53 Auftragsbestätigung	108
8.3	Auftragsbestätigung mit AGB	110
	M54 Auftragsbestätigung	110
8.3.1	Angaben auf Geschäftsbriefen .....	110
	<b>VII Nach der Bestellung .....</b>	<b>111</b>
<b>1</b>	<b>Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten</b>	<b>111</b>
	Unverzügliche Anfechtung bei Preisirrtümern	111
<b>2</b>	<b>Transportverlust und Transportschäden</b>	<b>111</b>
<b>3</b>	<b>Unfreie Rücksendungen und Hinsendekosten</b>	<b>112</b>
<b>4</b>	<b>Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren</b>	<b>112</b>
	Ware darf nicht wegen Benutzung vom Widerruf ausgenommen werden	112
<b>5</b>	<b>Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden</b>	<b>113</b>
	Widerruf ist auch bei mangelhafter Ware möglich	113
	Garantie	114
<b>6</b>	<b>Kundenbewertungen</b>	<b>114</b>
6.1	Bewertungsaufforderung per E-Mail	114
6.2	Löschung von Negativbewertungen?	115
	„unglaublich unverschämt“	116
	„nie, nie, nie wieder“ und „frech und dreist“	116
	„Vorsicht bei Reklamation! Übelste Abzocke bei Versandkosten“	116
	Leider nicht gepasst, keine Rückerstattung bekommen! Schuhe weg. Geld weg!	116
	<b>VIII Wichtige Gesetze .....</b>	<b>117</b>
	<b>IX Über die Autoren .....</b>	<b>145</b>



## 6.2 Hinweis auf das Widerrufsrecht

- R164** Der Verbraucher muss über **Bestehen oder Nichtbestehen** eines Widerrufsrechts sowie die **Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung und das Muster-Widerrufsformular** informiert werden. Diese Pflicht gilt für sämtliche gewerblich tätige Unternehmer, also auch für Kleinunternehmer (LG Arnsberg). Im Online-Shop reicht hierfür **die Vorabinformation**.
- R165** Außerdem müssen diese Informationen dem Verbraucher auf einem **dauerhaften Datenträger** innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware zur Verfügung gestellt werden. Dies kann z. B. in der Bestellbestätigungsmail geschehen. Für beide Belehrungen, also vor Vertragsschluss im Shop als auch auf dem dauerhaften Datenträger, ist die Verwendung der neuen Musterbelehrung zu empfehlen.

### „Sprechende Links“ genügen

Um den Anforderungen an eine klare und verständliche Zurverfügungstellung der Informationen i.S.v. Artikel 246a § 1 Abs. 2 EGBGB im Internet zu genügen, ist es **nicht unbedingt erforderlich**, dass die konkrete Belehrung **auf der Startseite** oder **im Laufe eines Bestellvorgangs vorhanden ist**. Vielmehr genügt es, wenn die Widerrufsbelehrung **spätestens auf der Bestellseite** über einen **eindeutig bezeichneten Link** aufgerufen werden kann (BGH). Auf das Bestehen des Widerrufsrechtes muss gemäß § 5a Abs. 3 Nr. 5 UWG schon **vor Einleitung des Bestellprozesses** hingewiesen werden.

Die Linkbezeichnung ist eindeutig, wenn aus ihr klar hervorgeht, dass über diesen Link die Widerrufsbelehrung aufgerufen werden kann, z.B. einen Link namens "AGB und Widerrufsrecht" oder zwei Links namens „AGB“ und „**Widerrufsrecht**“. Ein Link, der nur mit „AGB“ bezeichnet ist, genügt nicht (LG Frankfurt a.M.).

Wer nicht die Möglichkeit hat, Links im Bestellprozess einzubauen, sondern die **Belehrung in eine Scrollbox im Volltext** verwenden möchte, muss darauf achten, dass diese Scrollbox größer als 6 Zeilen ist (LG Frankfurt).

- R166** Auf der Bestellseite können Sie durch den folgenden **Hinweis über dem Bestellbutton** auf das Widerrufsrecht hinweisen. Der Hinweis kann unterschiedlich ausführlich ausgestaltet sein und mit Checkboxen verbunden werden, mit denen die Kenntnisnahme bestätigt wird. **Je ausführlicher der Hinweis, desto geringer das Risiko**, dass ein Konkurrent wegen fehlenden Hinweises abmahnt.

### M36 Hinweis auf das Widerrufsrecht und Einwilligung zum Beginn von Dienstleistungen

Sie haben ein **14tägiges Widerrufsrecht**. Hier finden Sie die [Einzelheiten zu Ihrem Widerrufsrecht](#) <Link auf Widerrufsbelehrung auf separater Seite, #Anker in AGB bzw. allgemeinen Informationsseiten >

#### OPTIONAL bei Dienstleistungen ([siehe R189](#))

- Ich bin einverstanden und verlange ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere.

### Freiwilliges Widerrufsrecht auch für gewerbliche Kunden?

Möchten Sie das **Widerrufsrecht** jedem Kunden, also **auch gewerblichen Kunden** anbieten? Häufig differenziert der Text in den AGB nicht, so dass auch gewerbliche Kunden ein Widerrufsrecht haben (AG Cloppenburg). Zwar gelten die Verbraucherschutzvorschriften des

BGB grundsätzlich nur zwischen Unternehmer (§ 14 BGB) und Verbraucher (§ 13 BGB), jedoch ist es dem Händler aufgrund der Privatautonomie unbenommen, auch anderen Unternehmern das Widerrufsrecht einzuräumen. Es sollte daher – falls die Einräumung des Widerrufsrechtes nur für Verbraucher gelten soll – klargestellt werden, dass die nachfolgende Belehrung nur für Verbraucher gilt. Dies können Sie durch einen **klarstellenden Zusatz** über der Widerrufsbelehrung (nicht in der Widerrufsbelehrung) vermeiden. Der BGH hat entschieden, dass der Zusatz „Das folgende Widerrufsrecht besteht nur für Verbraucher“ zulässig ist.

### 6.2.1 Zeitpunkte der Information und Belehrung

**R167** Die vorvertragliche (flüchtige) Erfüllung sämtlicher fernabsatzrechtlichen Informationspflichten auf der Internetseite gemäß § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Artikel 246a § 4 Abs. 3 EGBGB muss vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers erfolgen. Hierzu zählt auch die Information über das Widerrufsrecht. Darüber hinaus müssen all diese Informationen gemäß § 312f Abs. 2 BGB innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Geschieht dies nicht, handelt der Unternehmer wettbewerbswidrig (LG Bochum).

### 6.2.2 Konsequenzen bei fehlerhafter Belehrung

**R168** Ist die Belehrung fehlerhaft oder gar nicht vorhanden, hat dies **negative Folgen** für den Händler. Wer das gesetzliche Muster richtig verwendet, genießt eine **gesetzliche Privilegierung** und kann dann nicht mehr abgemahnt werden. Die **Privilegierung entfällt** bereits dann, wenn die **Zwischenüberschrift** „Folgen des Widerrufs“ **weggelassen** wird. Hierdurch kann die Belehrung undeutlich werden (BGH). Die Privilegierung entfällt auch dann, wenn man die **Gestaltungshinweise zum gesetzlichen Belehrungsmuster falsch umsetzt** (BGH).

#### Vorsicht beim Einsatz von Grafiken

Das OLG Frankfurt entschied, dass der **Text der Widerrufsbelehrung bei eBay nicht als externe Grafik** vorgehalten werden darf, da diese Grafik bei Bestellungen im M-Commerce (WAP), für die eBay explizit werbe, nicht abgerufen werden könne. Das LG Berlin hält einen **Link in Form einer Grafik** in ständiger Rechtsprechung für **unzulässig**.

#### Faxnummer muss nicht genannt werden

Die Angabe einer **Telefaxnummer** bei der Formulierung einer Widerrufsbelehrung ist nur dann erforderlich, wenn der Verbraucher seinen Widerruf auch per Fax erklären kann.

## 6.3 Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts

### 6.3.1 Hinweis nur bei einschlägigem Sortiment

**R169** Das Widerrufsrecht besteht bei einigen Waren nicht, bei anderen erlischt es. Der Unternehmer muss den Verbraucher im Falle, dass ihm ein Widerrufsrecht nicht zusteht oder dieses erlischt, darüber informieren, dass er seine Willenserklärung nicht widerrufen kann bzw. über die Umstände, unter denen er ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verliert. Nach altem Recht genügte zur Erfüllung dieser Informationspflicht ein **allgemeiner Hinweis an zentraler Stelle** auf lediglich einige der gesetzlichen Ausnahmen mit der Einleitung „**Das Widerrufsrecht besteht unter anderem nicht bei...**“ (BGH). Allerdings stellt der Wortlaut des neuen Gesetzes auf die individuelle Willenserklärung des Verbrauchers ab, sodass noch unklar ist, ob die BGH-Rechtsprechung zum alten Recht ohne weiteres auf das neue Recht angewendet werden kann. So entschied das OLG Hamburg bereits zum alten Recht, dass bei Vertragsschlüssen über Waren oder Dienstleistungen, bei denen das **komplette Sortiment vom Widerrufsrecht ausgeschlossen** ist, ein Hinweis auf das Nichtbestehen ausdrücklich (bezogen auf das Produkt) erteilt werden muss. Die Nennung der Ausnahmen ist auch nach neuem Recht nicht Bestandteil der Muster-Widerrufsbelehrung.

### M37 Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts

Das **Widerrufsrecht besteht nicht** bei Fernabsatzverträgen

- 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,
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- 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,
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.
- 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

**R170** Die Rechtsprechung hat bereits nach altem Recht nur wenige Fälle entschieden, in denen die abstrakten Ausnahmetatbestände „nach **Kundenspezifikation** angefertigt“ oder „eindeutig auf die **persönlichen Bedürfnisse** zugeschnitten“ mit konkreten Sachverhalten ausgefüllt wurden. Es zeichnet sich jedoch eine **sehr verbraucherfreundliche Tendenz** ab, weil die Ausnahmen zu Verbraucherschutzbestimmungen wie dem Widerrufsrecht nach der Rechtsprechung des EuGH **restriktiv zu handhaben** sind. D. h., dass im Zweifel die Rückgabe nicht ausgeschlossen werden sollte, um nicht die **Fehlerhaftigkeit der Widerrufsbelehrung** und damit Abmahnungen zu riskieren. Lassen Sie sich am besten durch einen Rechtsanwalt beraten. Es kommt bei dieser Frage stets darauf an, ob dem Händler durch die Rücknahme der Ware **erhebliche wirtschaftliche Nachteile** entstehen, weil die Ware erst auf Bestellung des Kunden nach dessen individueller Auswahl angefertigt wurde.

**R171** Noch ungeklärt ist, ob die BGH-Rechtsprechung zur alten Ausnahme der Kundenspezifikation auch weiterhin anwendbar bleibt. Zu den Voraussetzungen zählte die Rechtsprechung bisher, dass die vom Kunden veranlasste Anfertigung der Ware **nicht ohne weiteres rückgängig** gemacht werden kann. War dies der Fall, kommt auch ein Weiterverkauf der Einzelteile bzw. eine Neuanfertigung nach den Spezifikationen eines weiteren Kunden in Betracht und ein Widerrufsrecht war gegeben. Es musste hier also mit **wirtschaftlich vertretbarem Aufwand** möglich sein, die Bestandteile der Ware wieder in den Zustand zu versetzen, den sie vor der Zusammenstellung des Produkts hatte. Unwirtschaftlich war es, wenn dies einen Arbeitsaufwand erfordert, der **wertmäßig mehr als 5 % des Warenwertes** betrug. Ferner musste es dem Unternehmer – unabhängig von der „Zerlegbarkeit“ – wirtschaftlich betrachtet nicht zumutbar sein, die individuell angefertigte Ware zurückzunehmen, weil er sie nicht mit verhältnismäßigem Aufwand weiterverkaufen konnte.

**R172** Daher kam es nach altem Recht insgesamt also auf den **Grad der Individualisierung** an. Je mehr ein Produkt von den üblichen Spezifikationen abweicht, desto größer wird die Wahrscheinlichkeit, dass sich die übrigen Kunden des Händlers nicht mehr für dieses konkrete Produkt interessieren. Jedoch kann z. B. beim Angebot von **Notebooks** mit **zahlreichen Drop-**

**Down-Boxen** (Auswahl der Festplattengröße, der Größe des Arbeitsspeichers, des jeweiligen DVD-Laufwerks etc.) allein durch die Individualisierbarkeit des Endgeräts das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden, da die Individualisierung hier für viele Kunden nicht kaufentscheidend sein dürfte. Bei selbst zusammengestellten **Möbeln** kommt der Ausschluss des Widerrufsrechts dagegen schon eher in Betracht, da es bei Möbeln in Anbetracht der Verkehrsanschauung stark auf die konkrete Individualisierung bezüglich Farbe, Form, Material etc. ankommt. Bei **Duschkabinen** dürfte der Fall ähnlich liegen, da diese meist auf die konkreten Räumlichkeiten zugeschnitten sind. Handelt es sich jedoch um Kabinen, die von Farbe, Form, Größe und Material den üblichen Duschkabinen entsprechen und lassen sich die individualisierten Kabinen problemlos in den üblichen Räumlichkeiten einfügen, dürfte ein Ausschluss des Widerrufsrechts nicht gegeben sein. Ähnlich liegt es auch bei speziell angefertigten **Fahrrädern**, wenn diese nicht zu sehr von den üblichen Gestaltungsmöglichkeiten abweichen.

### 6.3.2 Bisherige Rechtsprechung zu (un)zulässigen Ausschlüssen

#### Elektronische Bauteile sind nicht vom Widerruf ausgeschlossen

Das OLG Dresden hat entschieden, dass elektronische Bauteile wie **RAM-Bausteine**, **Motherboards** und **Speichermedien** keine auf Grund ihrer Beschaffenheit für eine Rücksendung nicht geeigneten Waren sind. Ein **Ausschluss des Widerrufsrechts** für diese Waren in AGB für Verbraucher ist daher **unzulässig**.

#### Built-to-Order Computer sind nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen

Das OLG Frankfurt entschied, dass ein **individuell konfiguriertes Notebook** (Wert der Individualausstattung über ein Viertel des Preises des Notebooks) nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen ist. Der **BGH** hat das Urteil bestätigt und entschieden, dass **keine Anfertigung der Ware nach Kundenspezifikation** gegeben ist, wenn die zu liefernde Ware auf Bestellung des Verbrauchers aus vorgefertigten Standardbauteilen zusammengefügt wird, die mit verhältnismäßig geringem Aufwand ohne Beeinträchtigung ihrer Substanz oder Funktionsfähigkeit wieder getrennt werden können (**Aufwand unter 5 % des Warenwertes** für den Unternehmer **zumutbar**). Dies bestätigten im Jahr 2007 noch einmal das AG Schönebeck und AG Hoyerswerda und entschieden zugleich, dass auch mit einem vom Kunden konfigurierten PC gelieferte Software nicht vom Widerrufsrecht ausgenommen ist, wenn diese nur Nebensache zur Hardware ist.

#### Tesafilm ist keine „Versiegelung“ (Ausnahme vom Widerrufsrecht)

Eine **Versiegelung** im Sinne des § 312d Abs. 4 Nr. 2 BGB, die bei Entsiegelung zum Wegfall des Widerrufsrechtes führen würde, liegt nach LG Dortmund **nicht** vor, wenn eine CD-ROM oder eine DVD **lediglich mit einem Tesafilmstreifen** zugeklebt ist.

#### Cellophanhülle ist keine „Versiegelung“ (Ausnahme vom Widerrufsrecht)

Eine **Versiegelung** im Sinne des § 312d Abs. 4 Nr. 2 BGB liegt nach OLG Hamm auch **nicht** vor, wenn eine CD-ROM oder eine DVD in eine **Cellophanhülle** eingeschweißt ist.

#### Geöffnete Kontaktlinsen

Das OLG Hamburg hat entschieden, dass **Kontaktlinsen und zugehörige Pflegemittel**, bei denen lediglich die **Umverpackung geöffnet** wurde, **nicht vom Widerrufsrecht ausgenommen** sind. Sofern lediglich die Umverpackung geöffnet wurde, gilt diese Rechtsprechung auch weiterhin. Etwas anderes gilt nur, wenn die Verpackung mit einem Siegel versehen und dieses Siegel nach der Lieferung entfernt wurde. Dann wären auch Kontaktlinsen vom Widerrufsrecht ausgenommen.

### Rücksendung benutzter Kosmetika

Das OLG Köln hat entschieden, dass die Klausel „Kosmetik kann nur in einem unbenutzten Zustand zurückgenommen werden.“ in Zusammenhang mit der Information über das Widerrufsrecht nach altem Recht unzulässig war. Heute sind **Kosmetikartikel vom Widerrufsrecht ausgenommen, sofern sie versiegelt geliefert wurden und das Siegel vom Verbraucher entfernt wurde**. Bei der Formulierung der Ausschlussklausel sollte man sich aber an die Worte des Gesetzgebers halten und keine eigenmächtigen Veränderungen vornehmen.

### Rücksendung von Arzneimitteln

Das AG Köln hat entschieden, dass die Rückgabe bei Fernabsatzverträgen über **Arzneimittel nicht ausgeschlossen** sei. Es liege allein im Risikobereich des Händlers, dass u. U. das Medikament möglicherweise nicht mehr in Verkehr gebracht werden könne. Dieser Meinung hat sich das LG Halle zu Recht nicht angeschlossen. Es entschied, dass Arzneimittel nicht zur Rücksendung geeignet sind und daher ein **Widerrufsrecht nicht besteht**. Zukünftig sind Arzneimittel nur dann vom Widerrufsrecht ausgeschlossen, wenn diese versiegelt geliefert wurden und das Siegel vom Verbraucher entfernt wurde.

### Heizöl ist vom Widerruf ausgeschlossen

Bei Bestellungen von Heizöl im Fernabsatz besteht generell **kein Widerrufsrecht** gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 8 BGB, und zwar unabhängig davon, ob die Befüllung des Kundentanks schon begonnen hat oder nicht (LG Duisburg, LG Bonn). Dieser Auffassung widersprach das LG Wuppertal. Es entschied, dass Heizöl in dem zu entscheidenden Fall nicht vom Widerrufsrecht nach § 312d Abs. 4 Nr. 6 BGB a.F. ausgeschlossen war. Der Preis des dort bestellten Heizöls war im Vorfeld fest vereinbart worden und unterlag deswegen gerade keinen Schwankungen mehr, so das Gericht. Sobald das Heizöl aber in den Tag des Kunden eingefüllt wurde, ist es nach § 312g Abs. 2 Nr. 4 BGB aufgrund Vermischung vom Widerrufsrecht ausgenommen.

### Wasser, Strom und Gas sind nicht vom Widerrufsrecht ausgenommen

Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom sind nicht vom Widerrufsrecht ausgenommen, allerdings erlischt das Widerrufsrecht zur Lieferung von Wasser, Gas und Strom wie bei Dienstleistungen ([siehe Rn 189](#)).

### Bahntickets und Eintrittskarten

Ausgeschlossen ist das Widerrufsrecht bei Geschäften wie der **Vermittlung von Eintrittskarten** (AG München) oder dem Verkauf von **Bahntickets** (OLG Frankfurt). Nach neuem Recht findet auf diese Verträge zwar Fernabsatzrecht Anwendung, ein Widerrufsrecht besteht allerdings nicht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB)

### Ausschluss des Widerrufsrechtes beim Verkauf von Cognac?

Das AG Potsdam und das LG Potsdam haben entschieden, dass Cognac, der bereits 80 Jahre alt ist, nicht unter die Ausnahme „**schnell verderblich**“ fällt. Das LG Potsdam entschied darüber hinaus, dass bei der Frage, ob eine Ware schnell verderblich ist, immer darauf ankommt, ob die Ware innerhalb der regelmäßigen **Widerrufsfrist von 14 Tagen** verderben würde, auch wenn sich die Frist wegen einer unterbliebenen oder fehlerhaften Widerrufsbelehrung verlängert.

### Online-Kurse

**Kurse, die online durchgeführt werden**, fallen nicht unter die Ausnahme des § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB, wenn es an einer Verpflichtung zur Leistungserbringung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums fehlt (OLG Hamm).

### Lebende Bäume

**Wurzelnackte lebende Bäume** sind keine schnell verderblichen Waren im Sinne des § 312 g Abs. 2 Nr. 2 BGB (OLG Celle). Dies gilt auch, wenn der Verbraucher die Bäume nicht bestimmungsgemäß behandelt – also eingepflanzt – hat, so dass sie absterben.

### Konfiguriertes Sofa

Ein Sofa, welches der Verbraucher zweifarbig gestalten und dabei aus jeweils 17 Farben auswählen und zusätzlich noch eine spiegelverkehrte Variante bestellen kann (mithin **578 Kombinationsvarianten**), erfüllt die Kriterien für eine Kundenspezifikation und ist daher vom Widerrufsrecht ausgenommen (LG Düsseldorf).

### Goldbarren

Verträge zur Lieferung von Goldbarren unterliegen dann dem Widerrufsrecht, wenn der Unternehmer diese **über einen längeren Zeitraum zu einem festen Preis angeboten** hat, obwohl in der gleichen Zeit der Goldpreis erheblich schwankte. Ein solches Verhalten des Händlers mache deutlich, dass der gebildete Preis nicht von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, weswegen er sich auch nicht auf diese Ausnahme berufen könne (AG Borken).

### Komplettträder

Das Aufziehen ausgewählter **Reifen auf die Felgen** führt nicht zum Ausschluss des Widerrufsrechts wegen Kundenspezifikation (LG Hannover, AG Marienberg).

### Medizinprodukte

Kauft ein Verbraucher ein Medizinprodukt in einem Online-Shop, für das auch nach einer Rücksendung eine wenn auch nur beschränkte **Wiederverkäuflichkeit** besteht, besteht für dieses Produkt ein Widerrufsrecht (AG Köln). In dem Fall ging es um einen Stent, der in die Nase eingeführt werden kann. Das Gericht entschied, dass dieses dem Widerrufsrecht unterliege, da auch Ärzte das Produkt nach einer Sterilisation wiederverwenden würden.

**R173** Bei dem Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts ist auf Vollständigkeit zu achten. So hat das LG Hamburg entschieden, dass eine Klausel, wonach das Widerrufsrecht bei Lieferung von Audio- und Videoaufzeichnungen generell nicht bestehe, unzutreffend ist.

### 6.3.3 Erlöschen bei Dienstleistungen

**R174** Bei **Dienstleistungen** (z. B. Internetzugang, Mobilfunkverträge) **erlischt das Widerrufsrecht vorzeitig**, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert (§ 356 Abs. 4 BGB). Das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen erlischt also nicht vorzeitig, wenn der Händler den Verbraucher nicht über diese Rechtsfolge aufklärt. Außerdem ist der Händler für das **Vorliegen der ausdrücklichen Zustimmung** zum Beginn der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist darlegungs- und beweispflichtig (AG Hamburg-Wandsbeck).

### M38 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen

**SIE DÜRFEN DIESEN PASSUS NUR AUFNEHMEN, WENN SIE AUCH DIENSTLEISTUNGEN ANBIETEN, BEI DENEN EIN VORZEITIGES ERLÖSCHEN IN FRAGE KOMMT.**

#### Besondere Hinweise

- Ich bin einverstanden und verlange ausdrücklich, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere.

### 6.3.4 Erlöschen bei digitalen Inhalten

- R175** Bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen **digitalen Inhalten** (z. B. Download, E-Book) **erlischt das Widerrufsrecht vorzeitig**, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages sein Widerrufsrecht verliert.

### M39 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei digitalen Inhalten

**SIE DÜRFEN DIESEN PASSUS NUR AUFNEHMEN, WENN SIE AUCH DIGITALE INHALTE ANBIETEN, DIE NICHT AUF EINEM KÖRPERLICHEN DATENTRÄGER GELIEFERT WERDEN, BEI DENEN EIN VORZEITIGES ERLÖSCHEN IN FRAGE KOMMT.**

#### Besondere Hinweise

- Ich stimme ausdrücklich zu, dass Sie vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrages beginnen. Mir ist bekannt, dass ich durch diese Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrages mein Widerrufsrecht verliere.

## 6.4 Wertersatz

### 6.4.1 Wertersatz bei Waren

- R176** Die **Vorschriften über den Anspruch des Händlers auf Wertersatz** wurden völlig neu strukturiert. Grundlage für einen Anspruch auf Wertersatz ist jetzt ein an der Ware eingetretener Wertverlust. Das bedeutet, dass es (anders als früher) keinen Wertersatz für gezogene Nutzungen mehr gibt. Außerdem müssen folgende zwei Voraussetzungen erfüllt sein:

- der Wertverlust muss auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen sein, der zur **Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig** war und
- der Verbraucher muss über sein **Widerrufsrecht** gemäß Art. 246a § 1 Abs. 2 Nr. 1 EGBGB **informiert** werden

- R177** Der Unternehmer muss im Zweifel nachweisen, dass der Verbraucher die Ware über das zur Prüfung Notwendige hinaus genutzt hat und dass hierdurch ein Wertverlust an den Waren eingetreten ist.

#### Kein Wertersatz für ein befülltes Wasserbett

Der BGH hatte über den **Rückzahlungsanspruch** eines Verbrauchers zu entscheiden, der ein Wasserbett online gekauft hatte. Er befüllte dieses mit Wasser und widerrief anschließend den Vertrag. Der Händler erstattete allerdings lediglich den Preis der Heizung, da er das Wasserbett nicht mehr als neu verkaufen konnte. Zu Unrecht, wie der BGH urteilte, da

das **Befüllen der Matratze des Wasserbettes** vom **wertersatzfreien Prüfungsrecht** des Verbrauchers erfasst ist. Eine dadurch entstehende **Verschlechterung** der Sache geht zu **Lasten des Verkäufers**. Der BGH folgte damit den beiden Vorinstanzen.

#### Kein Wertersatz für eingebauten Katalysator

Der Kunde ist nicht zur Zahlung von Wertersatz verpflichtet, wenn er einen **Katalysator in seinen Wagen einbaut**, damit eine kurze Probefahrt unternimmt und ihn danach wieder entfernt, auch wenn dieser dann Einbau-Spuren aufweist. Dieser Einbau geht nicht über eine Funktionsprüfung hinaus, da nur durch eine kurze Probefahrt die Funktionsweise des Katalysators tatsächlich getestet werden kann (AG Berlin-Lichtenberg).

#### Zwei Nächte Probeschlafen

Eine normale Matratze darf von einem Verbraucher zwei Nächte probegeschlafen werden, ohne dass er hierfür Wertersatz zahlen muss. Tritt durch eine weitere Nutzung ein Wertverlust ein, müsste der Verbraucher für diesen Ersatz leisten (AG Köln).

### 6.4.2 Wertersatz bei Dienstleistungen

- R178** Der Wertersatz bei Dienstleistungen ist sehr verbraucherfreundlich geregelt. Der Verbraucher schuldet nach § 357 Abs. 8 BGB nur noch dann **Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung, wenn er vom Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser vor Ende der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt**. Außerdem muss der Verbraucher über diese Rechtsfolge informiert werden. Entsprechend lautet Gestaltungshinweis 6 der Musterwiderrufsbelehrung: *„Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“* Fehlt ein entsprechender Hinweis und erbringen Sie eine Dienstleistung, obwohl das Widerrufsrecht noch nicht erloschen ist, so können Sie also keine Vergütung für den Zeitraum bis zum Widerruf verlangen.
- R179** Auf der Seite im Bestellprozess, auf der sich der Bestellbutton befindet, sollte daher die **Zustimmung des Verbrauchers** eingeholt werden, dass der Unternehmer bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnen darf (**siehe M37 bzw. M39**). Zusätzlich sollte auf die Folge dieser Einwilligung hingewiesen werden, also dass dann die Möglichkeit besteht, Wertersatz für die bereits erbrachten Dienstleistungen zu verlangen, wenn der Verbraucher den Vertrag noch widerruft. Erteilt der Verbraucher diese Einwilligung nicht, sollte nicht vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung begonnen werden, da Sie sonst keinen Wertersatz geltend machen können.

### 6.4.3 Wertersatz bei digitalen Inhalten

- R180** Gemäß § 357 Abs. 9 BGB hat der Händler **keinen Anspruch auf Wertersatz**, wenn der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten widerruft.



# HANDBUCH FÜR ONLINE-HÄNDLER

Praxishilfen und Musterformulierungen

Juni 2014



**In dieser Ausgabe:**  
Das neue Verbraucherrecht ab 13. Juni 2014



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

Praxishilfen und Musterformulierungen  
für Online-Händler

Trusted Shops GmbH  
Subbelrather Str. 15c  
50823 Köln  
Deutschland

**+43 1 3119410**  
**sales@trustedshops.at**

[www.trustedshops.at/shopbetreiber](http://www.trustedshops.at/shopbetreiber)

## Einführung

Der Online-Handel mit privaten Endverbrauchern ist durch eine **Fülle von rechtlichen Bestimmungen** stark reguliert. Insbesondere kleinere und mittelständische Händler sind mit der praktischen Umsetzung dieser Vorschriften häufig überfordert. Die Vorschriften selbst wurden in den letzten Jahren mehrfach geändert und sind gerichtlich noch wenig konkretisiert. Zudem besteht angesichts der recht einseitigen gesetzlichen Risikoverteilung zu Lasten der Händler ein Bedürfnis, in den wenigen möglichen Punkten Regelungen zugunsten der Händler zu vereinbaren.

Das vorliegende Handbuch ist dazu gedacht, einem juristischen Laien die **rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop** vom **Impressum** über die **Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellseite, Informationsseiten** und **AGB** bis zur **E-Mail-Bestätigung** zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt dabei nicht auf der Erläuterung der gesetzlichen Bestimmungen oder Vertiefung wissenschaftlicher Streitfragen, sondern auf den Beispielformulierungen mit weiterführenden Hinweisen und Hintergrundinformationen.

In diesem Handbuch können nicht alle möglichen Geschäftsmodelle behandelt werden. Die Texte sind für den **Verkauf von Waren innerhalb Österreichs an private Endkunden** konzipiert. Alle Texte ersetzen weder eine rechtliche Beratung noch die Auseinandersetzung und eigene Arbeit mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. **Sämtliche Muster dienen nur als Checkliste** und müssen stets **auf ihre konkrete Anwendbarkeit geprüft und angepasst** werden (insbesondere die <[markierten]> Passagen). Die Anmerkungen zu den Grundmustern sollten immer gelesen werden, auch wenn eine Variante verwendet wird. Für eine Rechtsberatung, die Ihre individuellen Bedürfnisse berücksichtigt, wenden Sie sich bitte an den Rechtsberater Ihres Vertrauens. **Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Muster kann keine Haftung übernommen werden.**

**Achtung: Dieses Buch behandelt die Rechtslage ab 13.06.2014.**

*Wien im Juni 2014*

*Die Verfasser*

# Inhaltsübersicht

<b>Einführung .....</b>	<b>3</b>
<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>4</b>
<b>Teil 1: Entdecken Sie Trusted Shops .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Die Trusted Shops Kundenbewertung.....</b>	<b>10</b>
1.1 So funktioniert das Trusted Shops Bewertungssystem.....	10
1.2 Optimale Bewertungsaufforderung .....	11
1.3 Review Collector (als Zusatzoption verfügbar) .....	12
1.4 Kundenbewertungen im Shop.....	13
<b>2 Trusted Shops Zertifizierung und Trusted Shops Gütesiegel.....</b>	<b>14</b>
2.1 Die Trusted Shops Qualitätskriterien .....	14
2.2 Support beim Zertifizierungsvorgang .....	15
2.3 Integration und Freischaltung .....	15
<b>3 Die Trusted Shops Garantie .....</b>	<b>18</b>
<b>4 Marketing-Leistungen für zertifizierte Shops (als Zusatzoption verfügbar) .....</b>	<b>20</b>
<b>5 Trusted Shops - Partner für den Aufbau Ihres Online-Shops in Europa .....</b>	<b>21</b>
5.1 Geltendes Recht im europäischen E-Commerce-Bereich .....	21
<b>Teil 2: Praxishilfen und Musterformulierungen .....</b>	<b>27</b>
<b>I Inhalt.....</b>	<b>28</b>
<b>II Die Shopbetreiber-Checkliste .....</b>	<b>31</b>
<b>III Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte.....</b>	<b>32</b>
<b>IV Grundlagenwissen: Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform.....</b>	<b>36</b>
<b>1 Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform .....</b>	<b>36</b>
1.1 Firmenkunden oder Privatkunden.....	36
1.2 Österreich, EU oder weltweit .....	38
1.3 Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung.....	40
<b>2 Rechtliche Texte .....</b>	<b>41</b>
2.1 Informationen.....	42
2.2 Vereinbarungen .....	42
2.3 Einwilligungen.....	42
2.4 Hinweise im Bestellverlauf.....	43
2.5 Allgemeine Informationsseiten.....	43
<b>3 Rechtsverstöße und Abmahnungen .....</b>	<b>45</b>
3.1 Marken-, und Urheberrecht.....	45
3.2 Wettbewerbsrecht.....	46
3.3 Was ist eine Abmahnung?.....	46
3.4 Problematische AGB-Klauseln.....	46
<b>V Musterformulierungen .....</b>	<b>52</b>
<b>1 Impressum.....</b>	<b>52</b>
1.1 Allgemeines .....	53
1.2 Die Informationsverpflichtungen im Einzelnen .....	54
1.3 Impressum nicht ins Firmenbuch eingetragener Einzelunternehmer (Gewerbetreibender) .....	59
1.4 Impressum ins Firmenbuch eingetragener Einzelunternehmer.....	61
1.5 Impressum reglementierte Berufsgruppen am Beispiel Impressum Apotheker (e.U.) .....	62
1.6 Impressum GbR.....	63
1.7 Impressum OG .....	64
1.8 Impressum KG.....	66
1.9 Impressum GmbH & Co KG.....	67
1.10 Impressum GmbH.....	69
1.11 Impressum Aktiengesellschaft .....	71
<b>2 Datenschutzerklärung .....</b>	<b>73</b>
2.1 Allgemeines .....	74
2.2 Einfache Datenschutzerklärung .....	85
2.3 Erweiterte Datenschutzerklärung.....	86
2.4 Optionale Erweiterungen der Datenschutzerklärung .....	88
<b>3 Datenerhebung und Zahlung .....</b>	<b>89</b>
3.1 Allgemeinen Grundsätze des § 6 DSGVO .....	89
3.2 Registrierung .....	90

3.3	Newsletteranmeldung .....	91
3.4	Zahlungsart und Zahlungsdaten .....	92
3.5	Bestellschritt-Info.....	93
<b>4</b>	<b>Warenangebot .....</b>	<b>93</b>
4.1	Produktbeschreibung .....	93
4.2	Erweiterte Vorschriften bei bestimmten Produktgruppen .....	94
4.3	Preisangaben und Lieferkosten .....	94
4.4	Lieferinformationen und Verfügbarkeit .....	96
<b>5</b>	<b>Zahlungsbedingungen.....</b>	<b>99</b>
5.1	Hinweis auf Zahlungsarten im Warenkorb .....	99
5.2	Zahlarkosten .....	99
5.3	Weitere Zahlungsbedingungen .....	100
<b>6</b>	<b>Bestellseite .....</b>	<b>101</b>
6.1	Korrekturmöglichkeiten .....	104
6.2	Hinweis auf E-Mail-Werbung.....	104
6.3	Rücktrittsrecht .....	104
6.4	Einbeziehung von AGB .....	105
6.5	Vertragsabschluss.....	105
<b>7</b>	<b>Rücktrittsrecht .....</b>	<b>108</b>
7.1	Verbraucherrechte-Richtlinie- und Umsetzungsgesetz .....	108
7.2	Hinweis auf das Rücktrittsrecht.....	108
7.3	Rechtsfolgen des Rücktritts .....	113
7.4	Informationen zum Rücktrittsrecht unter Verwendung der neuen Muster-Widerrufsbelehrung .....	115
<b>8</b>	<b>AGB und Infos .....</b>	<b>124</b>
8.1	AGB – Einbeziehung und Geltungskontrolle .....	124
8.2	Optische Gestaltung.....	125
8.3	Transparenzgebot.....	125
8.4	Informationspflichten und AGB .....	126
<b>9</b>	<b>E-Mail-Bestätigung.....</b>	<b>131</b>
9.1	Die Bestätigung.....	131
<b>VI</b>	<b>Nach der Bestellung.....</b>	<b>133</b>
<b>1</b>	<b>Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten .....</b>	<b>133</b>
<b>2</b>	<b>Transportverlust und Transportschäden.....</b>	<b>133</b>
<b>3</b>	<b>Rücksendungen und Hinsendekosten .....</b>	<b>134</b>
<b>4</b>	<b>Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren .....</b>	<b>134</b>
<b>5</b>	<b>Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden.....</b>	<b>135</b>
	<b>Wichtige Gesetze .....</b>	<b>136</b>
	<b>Die Autoren .....</b>	<b>165</b>

## Teil 1: Entdecken Sie Trusted Shops

Ziel dieses ersten Teils ist, Ihnen im Einzelnen die Leistungen von Trusted Shops sowie die Vorteile einer Mitgliedschaft vorzustellen.

Das Trusted Shops Angebot besteht aus drei Produkten:

- der Trusted Shops Kundenbewertung, mit der Sie den Beweis für die Qualität und die Kundenorientierung direkt in Ihrem Shop durch glaubwürdige Bewertungen liefern können;
- der Zertifizierung und dem Trusted Shops Gütesiegel, mit denen Sie die Seriosität und Professionalität Ihres Shops sichtbar anzeigen können;
- der Trusted Shops Garantie, mit dem die Kaufabbrüche während des Bestellvorgangs gesenkt und somit Ihr Umsatz gesteigert wird.

Trusted Shops ist auf den europäischen E-Commerce-Märkten etabliert und begleitet Sie auf Ihrem Weg zu einem internationalen Shop.

Sind Sie an einer Trusted Shops Mitgliedschaft interessiert? Haben Sie schon von Trusted Shops gehört und möchten mehr erfahren? Dann lesen den ersten Teil dieses Handbuchs.

Zusätzlich zur Zertifizierung und zur Kundenbewertung haben Sie die Möglichkeit, weitere Leistungspakete zu buchen, wie z. B. die Zusatzoption Marketing/SEO, den Audit Support (telefonisch), den Trusted Shops Rechtstexter und den Review Collector.

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Die Trusted Shops Kundenbewertung .....</b>	<b>10</b>
1.1	So funktioniert das Trusted Shops Bewertungssystem.....	10
1.2	Optimale Bewertungsaufforderung.....	11
1.3	Review Collector (als Zusatzoption verfügbar) .....	12
1.4	Kundenbewertungen im Shop.....	13
<b>2</b>	<b>Trusted Shops Zertifizierung und Trusted Shops Gütesiegel.....</b>	<b>14</b>
2.1	Die Trusted Shops Qualitätskriterien.....	14
2.2	Support beim Zertifizierungsvorgang .....	15
2.3	Integration und Freischaltung.....	15
<b>3</b>	<b>Die Trusted Shops Garantie.....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Marketing-Leistungen für zertifizierte Shops (als Zusatzoption verfügbar) .....</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>Trusted Shops - Partner für den Aufbau Ihres Online-Shops in Europa.....</b>	<b>21</b>
5.1	Geltendes Recht im europäischen E-Commerce-Bereich.....	21

## 6 Bestellseite

**R258** Diesen Anforderungen muss Ihre Bestellseite genügen:



- Auflistung der wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- Information über die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat
- die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht
- die monatlichen Gesamtkosten bei Abonnementverträgen
- Information über 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, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht
- Information über gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten
- Hervorhebung dieser sechs o.g. Informationen
- Bereitstellung von Korrekturmöglichkeiten während der Bestellung
- Information zur Verwendung der E-Mail-Adresse zu Werbezwecken, soweit dies ohne ausdrückliche Einwilligung zulässig ist
- Hinweis auf das Rücktrittsrecht
- Möglichkeit der Kenntnisnahme der AGB
- AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar
- Informationen über die Verbindlichkeit der Bestellung (Vertragsschluss)
- Keine Zahlungsaufforderung vor dem gewollten Vertragsschluss
- Keine Widersprüche in den AGB, auf der Bestellseite und in der E-Mail-Bestätigung
- eindeutige Beschriftung des Bestellbuttons, die auf die Zahlungsverpflichtung des Verbrauchers hinweist



## Musterbestellseite

Wo Marion Schuhe kauft
www.jasicher.at

na Logo

1 Warenkorb
2 Anmeldung
3 Adresse
4 Zahlungsart
**5 Bestellung überprüfen**
6 Bestellbestätigung

Die [AGB](#) habe ich zur Kenntnis genommen und mit ihrer Geltung bin ich einverstanden.

Die [Widerrufsbelehrung](#) habe ich zur Kenntnis genommen.

Lieferadresse [ändern](#)

*Empfänger Person*  
*Lieferstraße 7*  
*1234 Lieferort*

Rechnungsadresse [ändern](#)

*Bezahlt Es*  
*Rechenweg 2*  
*9876 Rechnungshof*

gewählte Zahlungsart [ändern](#)

*Vorkasse*

Artikel <a href="#">ändern</a>	Einzelpreis	Anzahl	Preis
<b>Produkt</b> <small>Aufzählung der wesentlichen Merkmale</small>	9,99 EUR	<i>x2</i>	<i>19,98 EUR</i>
<b>Produkt</b> <small>Aufzählung der wesentlichen Merkmale</small>	24,90 EUR	<i>x1</i>	<i>24,90 EUR</i>
<b>Produkt</b> <small>Aufzählung der wesentlichen Merkmale</small>	24,80 EUR	<i>x1</i>	<i>24,80 EUR</i>
			<b>Gesamtpreis der Ware</b> <i>69,68 EUR</i>
			zzgl. Versandkosten <i>6,90 EUR</i>
			<b>zu zahlender Gesamtpreis</b> <i>76,58 EUR</i>
			darin enthalten 20 % MwSt. <i>12,7% EUR</i>

Zahlungspflichtig bestellen

**Sicher bis 2.500,- EUR**

Im Anschluss an Ihre Bestellung können Sie sich mit der Trusted Shops Garantie gegen den Verlust Ihrer Zahlung im Fall der Nicht-Lieferung oder nach Rückgabe der Ware absichern. Die Absicherungsdauer in diesem Shop beträgt 30 Tage. [Details](#)

### Hinweis zur Musterbestellseite

Neben der Umbeschriftung des Bestellbuttons muss, aufgrund der neuen gesetzlichen Vorschriften, wohl die Bestellseite jedes Shops umgestaltet werden.

Das Gesetz schreibt zwingend vor, dass bestimmte Pflichtinformationen klar und in hervorgehobener Weise unmittelbar vor dem Bestellbutton genannt werden müssen.

Für die meisten Online-Shops sind folgende **Pflichtinformationen auf der Bestellseite hervorzuheben**:

- **Produktbeschreibung** („die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung“)
- **Gesamtpreis** („den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung“)
- **Versand- und Zusatzkosten** („gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten“)

Bitte beachten Sie, dass je nach Angebot in Ihrem Shop auch noch folgende Pflichtinformationen relevant sein können und Sie diese dann ebenfalls nennen und hervorheben müssen:

- monatliche Gesamtkosten bei Abonnementverträgen („bei einem unbefristeten Vertrag oder einem Abonnementvertrag die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung,“)
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
- die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht

**Auf unserer Musterbestellseite haben wir die Pflichtinformationen (Produktbeschreibung, Gesamtpreis und Versand- und Zusatzkosten) in dem grünen Feld platziert.** Eine derartige farbliche Hinterlegung genügt dem Hervorhebungserfordernis. Diese muss nicht zwingend bunt sein, es würde z.B. auch eine graue Hinterlegung ausreichen.

**Unmittelbar darunter haben wir den Bestell-Button platziert. Zwischen diesem und den hervorgehobenen Pflichtinformationen dürfen sich keine zusätzlichen Texte oder Gestaltungselemente befinden.** Wir haben den **Button** mit den im Gesetz vorgesehenen Worten **„zahlungspflichtig bestellen“** beschriftet. Unseres Erachtens sind auch die Bezeichnungen „Kaufen“, „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ oder „kostenpflichtig bestellen“ zulässig.

Den Hinweis auf die AGB und die Widerrufsbelehrung haben wir an den Anfang der Seite verschoben. Die Checkboxen zum „Abhaken“ der AGB sind zwar nicht erforderlich, damit diese Vertragsbestandteil werden; da sich diese Checkboxen aber zum Standard entwickelten, haben auch wir diese Variante in das Muster aufgenommen.

Darunter befinden sich die weiteren für die Bestellung wichtigen Informationen wie Liefer- und Rechnungsanschrift sowie zur Zahlungsart.

Weder die Hinweise auf AGB und Widerrufsrecht noch die weiteren Informationen dürfen in irgendeiner Art und Weise hervorgehoben werden. Eine Hervorhebung dieser Informationen würde die Hervorhebung der Pflichtinformationen neutralisieren.

Die Hervorhebung der Pflichtinformationen soll die Aufmerksamkeit des Verbrauchers auf diese lenken.

Wir weisen noch einmal ausdrücklich darauf hin, dass derzeit noch ungeklärt ist, in welchem Umfang die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung auf der Bestellseite dargestellt werden müssen. Trusted Shops favorisiert hier eine „Teaser-mit-Detail-Link“-Variante. In einem informellen Austausch mit Anwaltskanzleien stieß dieser Vorschlag jedoch nicht nur auf Zustimmung. Die sicherste Variante wird sein, alle Produktmerkmale noch einmal auf der Bestellseite aufzuführen.

Klarheit wird erst die Rechtsprechung nach Inkrafttreten des Gesetzes bringen.

## 6.1 Korrekturmöglichkeiten

**R259** Auf der Bestellseite muss der Kunde die Möglichkeit haben, Eingabefehler zu erkennen und zu berichtigen. Bei Warenkorbsystemen sind **Kontrollseiten** üblich, bei einfachen **Bestellformularen** genügt ein Hinweis auf den **Reset-Button** bzw. die Möglichkeit, Eingabefelder zu löschen.

## 6.2 Hinweis auf E-Mail-Werbung

**R260** Grundsätzlich gilt, dass die Zusendung einer elektronischen Post – einschließlich SMS – ohne vorherige Einwilligung des Empfängers unzulässig ist, wenn die Zusendung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt oder an mehr als 50 Empfänger gerichtet ist (§ 107 Abs 2 TKG). Eine vorherige Zustimmung ist dann nicht notwendig, wenn Sie die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder einer Dienstleistung an Ihre Kunden erhalten haben, diese Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt, der Empfänger klar und deutlich die Möglichkeit erhalten hat, eine solche Nutzung der elektronischen Kontaktinformation bei deren Erhebung und zusätzlich bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen und der Empfänger die Zusendung nicht von vornherein, insbesondere nicht durch Eintragung in die in § 7 Abs 2 ECG genannte Liste, abgelehnt hat (siehe § 107 Abs 3 TKG; zur ECG Liste siehe <http://www.rtr.at/de/tk/NutzenECG>). Besser ist immer eine Einwilligung oder zumindest eine direkte Widerspruchsmöglichkeit bei Erhebung der Adresse.

### M30 Hinweis auf E-Mail-Werbung

Wir senden Ihnen regelmäßig sorgfältig ausgesuchte Angebote zu ähnlichen Produkten aus unserem Sortiment per E-Mail zu. Ihre E-Mail-Adresse wird nicht an andere Unternehmen weitergegeben. Sie können der Nutzung Ihrer E-Mail-Adresse für Werbezwecke jederzeit kostenlos durch formlose E-Mail widersprechen. Sie können der Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu Werbezwecken für eigene ähnliche Produkte auch widersprechen, indem Sie die nachstehende Checkbox aktivieren.

Nein, ich möchte keine interessanten Angebote per E-Mail erhalten.

## 6.3 Rücktrittsrecht

**R261** Gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 8 FAGG muss der Unternehmer den Verbraucher über die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts sowie über das Muster-Widerrufsformular informieren. Diese Information muss er nach § 4 Abs. 1 FAGG vor Abgabe der Bestellung zur Verfügung stellen. Zur genaueren Information lesen Sie bitte das Kapitel „Rücktrittsrecht“ unter 7.

### 7.3.2.3 Wertersatz bei digitalen Inhalten

**R296** Gemäß § 16 Abs. 3 FAGG hat der Händler **keinen Anspruch auf Wertersatz**, wenn der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten widerruft.

## 7.4 Informationen zum Rücktrittsrecht unter Verwendung der neuen Muster-Widerrufsbelehrung

### 7.4.1 Verwendung der neuen Muster

**R297** Die Verwendung der Muster-Widerrufsbelehrung wird von uns empfohlen. Allerdings **kann diese in den seltensten Fällen wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben in einem Online-Shop verwendet werden**.

**R298** Hintergrund ist, dass der Fristbeginn für jede Bestell- und Liefersituation **dynamisch angepasst** werden muss. Außerdem müssen **bei Speditionswaren die Kosten der Rücksendung** im Rücktrittsfall bereits vor Abgabe der Bestellung **exakt** angegeben werden, obwohl Sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht wissen können, ob und welche Artikel der Verbraucher evtl. zurückschickt.

### 7.4.2 Text der Musterwiderrufsbelehrung

#### M37 Gesetzliches Muster für die Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag [1].

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ( [2] ) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. [3]

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

##### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. [4]

[5]

[6]

### Gestaltungshinweise:

- [1] Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
- a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses.“;
  - b) im Falle eines Kaufvertrags: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
  - c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
  - d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.“;
  - e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“
- [2] Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse ein.
- [3] Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“
- [4] Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“
- [5] Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:
- a) Fügen Sie ein:
    - „Wir holen die Waren ab.“ oder
    - „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“
  - b) Fügen Sie ein:
    - „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder, wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder
    - wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und
  - c) Fügen Sie ein:
    - „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

[6] Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

### 7.4.3 Angepasste Musterwiderrufsbelehrungen für Warenlieferungen

**R299** Bei der Erstellung der richtigen Belehrung für seinen eigenen Shop muss man insgesamt 4 Fragen beantworten:

1. Welche Fristsituation ist für die Bestellung maßgeblich?
2. Besteht die Möglichkeit für den Verbraucher, den Rücktritt online zu erklären?
3. Holt der Unternehmer die Ware ab oder muss der Verbraucher die Ware zurücksenden?
4. Wer soll die Kosten der Rücksendung tragen?

**R300** Je nach Antwort auf diese Fragen müssen unterschiedliche Textbausteine aus den Gestaltungshinweisen in die Belehrung aufgenommen werden. Damit ergeben sich **insgesamt 50 mögliche Widerrufsbelehrungen**. Hier im Handbuch können nur ein paar ausgewählte angepasste Muster-Belehrungen zur Verfügung gestellt werden. Nachfolgend finden Sie beispielhaft einige angepasste Muster-Belehrungen, die jeweils unter den im Abschnitt „**Wichtige Hinweise**“ genannten Bedingungen im Online-Shop eingesetzt werden können.

➔ **Wichtige Hinweise für M38:** Voraussetzungen für die Verwendung des Musters: Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, bei dem alle bestellten Waren in einer einheitlichen Lieferung beim Verbraucher eintreffen, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, kein finanziertes Geschäft.

#### M38 Widerrufsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren

##### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

- ➔ **Wichtige Hinweise für M39:** Voraussetzungen für die Verwendung des Musters: Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, bei dem die im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellten Waren getrennt geliefert werden, keine weiteren Waren, keine Erbringung von Dienstleistungen, Verbraucher übernimmt Rücksendekosten bei paketversandfähiger Ware, keine Waren, die nicht mit normaler Post zurückgeschickt werden können, kein finanziertes Geschäft. **Wenn Sie nicht wissen, ob die in M38, M39 oder M40 beschriebene Bestellsituation vorliegt, sollten Sie M39 verwenden.**

## M39 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefax-nummer und E-Mail-Adresse ein]) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Praxishilfen und Musterformulierungen

# Handbuch für Online-Händler





Praxishilfen und französische  
sowie deutsche Musterformulierungen  
für Onlinehändler

TRUSTED SHOPS GmbH  
Subbelrather Str. 15c  
50823 Köln  
Deutschland

[www.trustedshops.ch/shopbetreiber](http://www.trustedshops.ch/shopbetreiber)



## Einführung

Der Online-Handel hat sich zu einem unentbehrlichen Absatzkanal entwickelt und eröffnet sowohl Herstellern als auch Händlern eine Vielzahl neuer Absatz- und Werbemöglichkeiten und Wachstumschancen. Allerdings ist er aber auch geprägt von rechtlichen und praktischen Unsicherheiten und Fallstricken. Insbesondere kleinere und mittelgrosse Händler sind mit der Beachtung und Umsetzung der besonderen Anforderungen etwa des Daten- sowie des Konsumentenschutzes zum Teil überfordert. Auch Gesetzesänderungen wie etwa im Bereich des Daten- und Konsumentenschutz erfordern ständige Aufmerksamkeit und Anpassungen, die nicht immer ohne Weiteres sofort zu leisten sind.

Das vorliegende Handbuch soll dabei helfen, diese Herausforderungen leichter annehmen und bewältigen zu können und einem juristischen Laien die rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop vom Impressum über die Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellseite, Informationsseiten und AGB bis zur E-Mail-Bestätigung zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt dabei nicht auf der Erläuterung der gesetzlichen Bestimmungen oder Vertiefung wissenschaftlicher Streitfragen, sondern auf Beispielformulierungen mit weiterführenden Hinweisen und Hintergrundinformationen.

Im Kapitel „Grundlagenwissen“ werden wichtige Begriffe erklärt, die Sie kennen müssen. Das Kapitel „Musterformulierungen“ enthält eine Vielzahl von Formulierungsvorschlägen für den Einsatz im Online-Shop. Im Kapitel „Nach der Bestellung“ erhalten Sie Tipps für typische Problemsituationen nach der Bestellung, z.B., wenn es Lieferschwierigkeiten gibt oder der Kunde beschädigte Waren zurückschickt. Wichtige Gesetze haben wir im Anhang für Sie zusammengestellt.

Es liegt auf der Hand, dass in diesem Handbuch für Online-Händler nicht alle möglichen Geschäftsmodelle behandelt werden können. Die Ausführungen und Beispieltexte sind für den Verkauf von Waren an Konsumenten mit Wohnsitz in der Schweiz bestimmt und geeignet. Weder die Lektüre des vorliegenden Handbuches noch die Verwendung der darin enthaltenen Beispieltexte ersetzen eine rechtliche Beratung oder die Auseinandersetzung und eigene Arbeit mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Sämtliche Muster dienen nur als Checkliste und müssen stets im Einzelfall auf ihre konkrete Eignung überprüft und meist angepasst werden (insbesondere die <[markierten]> Passagen). Dazu ist in der Regel der Beizug einer spezialisierten Rechtsberatung notwendig oder zumindest empfehlenswert, um sicherzustellen, dass Ihre individuellen Bedürfnisse optimal umgesetzt werden.

Die Anmerkungen zu den Grundmustern sollten immer gelesen werden, auch dann, wenn eine Variante zum Grundmuster verwendet wird. Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Beispieltexte kann keine Haftung übernommen werden.

*Zürich im März 2015*

*Die Verfasser*

## Inhalt

<b>Einführung</b> .....	<b>3</b>
<b>Inhalt</b> .....	<b>4</b>
<b>Die Shopbetreiber-Checkliste</b> .....	<b>9</b>
<b>Grundlagenwissen</b> .....	<b>10</b>
<b>1 Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform</b>	<b>10</b>
1.1 Geschäftskunden oder Privatkunden?.....	10
Grenzüberschreitende Online-Shops .....	11
M1 Begrenzung des Kundenkreises .....	11
1.2 Schweiz, EU oder weltweit?.....	11
1.2.1 Unerwünschte Auslandslieferungen vermeiden.....	11
Liefergebiet begrenzen oder informieren .....	11
Zölle und Gebühren bei Lieferungen ins Ausland .....	12
M2 Begrenzung des Liefergebiets .....	12
1.2.2 Risiken bei Vertrieb ins Ausland .....	12
Rechtswahl .....	13
1.3 Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung.....	13
<b>2 Rechtliche Texte</b>	<b>13</b>
2.1 Informationen .....	14
Widerrufs- und Rücknahmepflichten .....	14
Informationspflichten auch bei Bestellungen per E-Mail, Telefon oder Fax .....	15
2.2 Vereinbarungen .....	15
2.3 Einwilligungen .....	15
Keine E-Mail-Werbung ohne Einverständnis.....	15
Double-Opt-In ist sicherstes Verfahren .....	16
2.4 Hinweise im Bestellverlauf .....	16
2.5 Allgemeine Informationsseiten im Speziellen .....	16
M3 Links auf allen Seiten .....	16
<b>3 Rechtsverstöße und Abmahnungen</b>	<b>17</b>
3.1 Marken- und Urheberrecht.....	18
3.1.1 Meta Tags.....	18
3.1.2 Google AdWords .....	19
3.2 Wettbewerbsrecht .....	19
Wann verstossen AGB gegen das UWG? .....	19
3.3 Abmahnungen.....	20
3.3.1 Gefahr der Abmahnung .....	20
Abmahnungen aus Deutschland .....	20
3.3.2 Was ist eine Abmahnung? .....	20
3.3.3 Wann ist eine Abmahnung berechtigt? .....	21
3.3.4 Reaktionsmöglichkeiten .....	21
3.3.5 Häufige Abmahnungsgründe .....	22
3.3.6 Problematische AGB-Klauseln nach deutschem Recht .....	22
<b>Musterformulierungen</b> .....	<b>24</b>
<b>1 Impressum</b>	<b>24</b>
Postfachanschrift genügt nicht .....	24
Kontaktformular allein genügt nicht .....	24
Kein Langes Scrollen oder unklare Begriffe.....	25
Impressumpflicht für Angebote auf Online-Auktionsplattformen? .....	25
Richtig firmieren und nicht über die Unternehmensgrösse irreführen .....	26
Unwirksame Haftungsausschlüsse .....	26
1.1 Hinweise zu den Impressumsmustern.....	27
1.2 Impressum Einzelfirma (Einzelunternehmer).....	27
M4 Impressum Einzelfirma .....	27
1.3 Impressum einfache Gesellschaft.....	27
M5 Impressum Einfache Gesellschaft .....	27
1.4 Impressum Kollektivgesellschaft.....	28
M6 Impressum Kollektivgesellschaft .....	28
1.5 Impressum Kommanditgesellschaft.....	28
M7 Impressum Kommanditgesellschaft .....	28

1.6	Impressum Kommanditaktiengesellschaft .....	28
	M8 Impressum Kommanditaktiengesellschaft .....	29
1.7	Impressum Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) .....	29
	M9 Impressum GmbH .....	29
1.8	Impressum Aktiengesellschaft (AG).....	29
	M10 Impressum AG .....	29
<b>2</b>	<b>Datenschutzerklärung</b> .....	<b>30</b>
2.1	Allgemeines .....	30
2.1.1	Grundsätze .....	30
2.1.2	Übermittlung ohne Einwilligung .....	31
2.1.3	Umfassende Information nötig .....	32
2.1.4	Einwilligung erforderlich .....	32
	Ausdrückliche Einwilligung .....	33
	Speicherung von IP-Adressen .....	33
2.1.5	Information durch Verlinkung .....	34
2.1.6	Wichtige Inhalte .....	34
	Vorsicht bei Scoring-Verfahren .....	35
	Bonitätsprüfung je nach Zahlungsart .....	35
2.1.7	Cookies und Web-Analyse Tools .....	36
2.1.8	Und was passiert bei Verstößen? .....	36
2.2	Hinweis zu den Datenschutzerklärungen.....	37
2.3	Einfache Datenschutzerklärung .....	37
	Datenschutzhinweise sind keine AGB .....	37
	M11 Einfache Datenschutzerklärung .....	37
2.4	Erweiterte Datenschutzerklärung .....	38
	Bei Newslettern über Verwendung zu Werbezwecken aufklären .....	38
	M12 Erweiterte Datenschutzerklärung mit Kundenregistrierung und Newsletter .....	38
2.5	Optionale Erweiterungen der Datenschutzerklärung .....	39
	M13 Verschlüsselung personenbezogener Daten, Datensicherheit .....	39
	Wiederholung von Einwilligungstexten in der Datenschutzerklärung.....	40
	M14 Widerruf von Einwilligungen .....	40
	M15 Hinweis auf die Durchführung von Bonitätsprüfungen .....	41
	M16 Datenbearbeitung ausserhalb der Schweiz .....	42
	M17 Hinweis auf die Übermittlung von Negativdaten .....	42
2.6	Datenschutzerklärung eBay .....	43
	M18 Datenschutzerklärung eBay .....	43
<b>3</b>	<b>Datenerhebung und Zahlung</b> .....	<b>44</b>
3.1	Prinzip der Datensparsamkeit bzw. Datenvermeidung .....	44
	M19 Pflichtangaben und freiwillige Angaben. ....	45
3.2	Registrierung .....	45
	M20 Registrierung .....	45
	M21 Verwendung von Cookies .....	46
3.3	Newsletteranmeldung .....	46
	Vorliegen einer Einwilligung sollte beweisbar sein.....	46
	Newsletterwerbung ohne Einwilligung .....	47
	M22 Erlaubnis zur E-Mail-Werbung .....	47
3.4	Zahlungsarten und Zahlungsbedingungen .....	47
	Mindestens zwei Zahlungsarten empfehlenswert .....	47
	Rechtzeitig auf beschränkte Zahlungsmöglichkeiten hinweisen .....	48
	M23 Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen .....	48
	M24 Einwilligung zur Speicherung von Bankdaten .....	48
	Besondere Schutzmassnahmen bei Speicherung von Kreditkartendaten .....	48
3.5	Bonitätsprüfung .....	48
	M25 Einwilligung zur Bonitätsprüfung .....	49
3.6	Bestellschrittinfo .....	49
	M26 Bestellschrittinfo: Dateneingabe und Auswahl der Zahlungsart .....	49
<b>4</b>	<b>Warenangebot</b> .....	<b>50</b>
4.1	Produktbeschreibungen .....	51
4.1.1	Geben Sie die wesentlichen Merkmale der Ware an .....	51
	Keine Verletzung von Urheberrechten .....	51
	M27 Wesentliche Merkmale der Ware .....	51
4.1.2	Testergebnisse .....	52
4.2	Allgemeine Vorgaben aus der Produktsicherheitsgesetzgebung .....	52
	Cassis-de-Dijon-Prinzip.....	52
4.2.1	„Allgemeine Sicherheitsanforderungen“ des PrSG .....	53
4.2.2	Sicherheitsanforderungen der Sektorerlasse .....	53
4.2.3	Verantwortliche Personen für die Einhaltung der Sicherheitsanforderungen .....	54

4.2.4	Nachweispflicht .....	54
	CE-Kennzeichnung .....	54
4.2.5	Nachmarktpflichten .....	55
4.3	Erweiterte Vorschriften bei bestimmten Produkten .....	55
4.3.1	Batterien .....	55
	M28 Hinweis nach ChemRRV .....	56
4.3.2	Bücher .....	57
4.3.3	Elektrogeräte .....	57
4.3.4	Energiekennzeichnung .....	58
	Verkaufsverbot für ineffiziente Elektrogeräte .....	60
4.3.5	Jugendschutz.....	60
	Verkauf von Produkten mit Altersfreigaben.....	61
4.3.6	Kosmetikprodukte .....	61
4.3.7	Lebensmittel .....	63
4.3.8	Textilien .....	64
4.3.9	Holzprodukte.....	64
4.3.10	Verpackungen.....	65
4.4	Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten .....	65
	Keine Preisbekanntgabepflicht bei eBay-Auktionen.....	65
4.4.1	Detailpreise angeben .....	66
	Preisangaben bei allen Angeboten bestellbarer Waren .....	66
4.4.2	Hinweis auf Versandkosten .....	66
	Hinweis auf Versandkosten spätestens auf Produktdetailseiten .....	66
	M29 Preisangaben mit Hinweis zu MWST und Versandkosten .....	67
4.4.3	Verkostehinweis erst im Bestellprozess irreführend?.....	67
4.4.4	Preisvergleiche und Preisreduktionen .....	68
4.4.5	Angabe der Auslandversandkosten .....	68
4.4.6	Vorsicht bei Werbung in Preissuchmaschinen.....	68
4.4.7	Bei befristeten Angeboten: Dauer angeben .....	69
	M30 Gültigkeitsdauer des Angebots .....	69
4.4.8	Grundpreisangaben .....	69
4.4.9	Preisangaben bei Ratenzahlung.....	69
4.5	Lieferinformationen und Verfügbarkeit.....	69
4.5.1	Begrenzung des Liefergebiets .....	69
	M31 Begrenzung des Liefergebiets .....	70
4.5.2	Angabe der Lieferzeiten.....	70
	Lieferzeiten müssen auf Produktseite genannt werden .....	70
4.5.3	Keine Lieferzeit bedeutet: sofort lieferbar .....	70
	Lieferzeiten so genau wie möglich angeben .....	70
	Ungefähre Lieferzeiten möglich?.....	71
	M32 Angaben zu Lieferzeiten .....	71
4.5.4	Hinweis zu Warenvorrat.....	71
	M33 Hinweis auf den Warenvorrat .....	71
4.5.5	Bestellschritt-Info .....	71
	M34 Bestellschritt-Info: Produkte in den Warenkorb legen .....	72
<b>5</b>	<b>Bestellseite</b> .....	<b>72</b>
5.1	Korrekturmöglichkeiten .....	72
	M35 Hinweis zu Korrekturmöglichkeiten .....	73
5.2	Hinweis auf E-Mail-Werbung .....	73
	M36 Hinweis auf E-Mail Werbung .....	73
5.3	Einbeziehung von AGB .....	74
	AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar.....	74
	M37 Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB) .....	74
5.4	Vertragsschluss .....	75
5.4.1	Verpflichtung zur Lieferung.....	75
5.4.2	Zahlungsaufforderung bedeutet Vertragsschluss .....	75
	Keine Zahlungsaufforderung in der Zugangsbestätigung .....	75
5.4.3	Drei Möglichkeiten, einen Vertrag zu schliessen .....	76
5.4.4	Preisirrtümer .....	76
5.4.5	Informieren Sie über die technischen Schritte des Vertragsschlusses .....	77
	M38 Informationen zum Vertragsschluss .....	77
<b>6</b>	<b>Widerrufsrecht in der EU</b> .....	<b>78</b>
6.1	Widerrufsrecht in der Schweiz und in der EU .....	79
	Vorsicht bei der Lieferung in andere Länder .....	79
6.2	Hinweis auf das Widerrufsrecht .....	79
	M39 Hinweis auf das Widerrufsrecht .....	79
6.3	Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts.....	79

6.3.1	Hinweis nur bei einschlägigem Sortiment .....	79
	M40 Hinweis auf Nichtbestehen bzw. Erlöschen des Widerrufsrechts	80
6.4	Wertersatz .....	80
6.5	Die gesetzlichen Musterbelehrungen in der EU.....	80
	M41 Widerrufsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren	81
	M42 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren	82
6.5.1	Muster-Widerrufsformular .....	83
	M43 Muster-Widerrufsformular	83
<b>7</b>	<b>AGB und Info</b>	<b>84</b>
7.1	Informationspflichten im Schweizer Recht .....	84
7.1.1	Inhalt der Informationspflicht .....	84
7.1.2	Zeitpunkt der Information .....	85
7.1.3	Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes .....	85
	M44 Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes	86
7.2	Allgemeine Informationsseite .....	86
	Kein Widerspruch zwischen Informationsseite, AGB und E-Mail-Bestätigung.....	86
	M45 Kundeninformation	87
7.3	Einfache AGB .....	88
	AGB müssen nicht verwendet werden .....	88
	Weniger ist mehr .....	89
	AGB nicht zu lang, speicherbar oder druckbar .....	89
	AGB müssen klar und einfach formuliert werden .....	90
7.3.1	Konsumenten-Verträge und anwendbares Recht .....	90
7.3.2	Umtausch bei Mängeln und Falschlieferungen .....	90
	M46 Allgemeine Geschäftsbedingungen	90
7.3.3	AGB für eBay .....	92
	M47 Allgemeine Geschäftsbedingungen für eBay	92
<b>8</b>	<b>E-Mail-Bestätigung</b>	<b>94</b>
	Angaben zur Lieferzeit .....	94
8.1	Zugangsbestätigung .....	94
	„Versehentlicher“ Vertragsschluss durch E-Mail-Bestätigung .....	94
	M48 Zugangsbestätigung (keine Auftragsbestätigung)	95
8.2	Auftragsbestätigung .....	95
	M49 Auftragsbestätigung	95
	<b>Nach der Bestellung .....</b>	<b>97</b>
<b>1</b>	<b>Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten</b>	<b>97</b>
	Unverzögliche Erklärung .....	97
	Stornierung durch Sie, nicht den Kunden .....	97
<b>2</b>	<b>Transportverlust und Transportschäden</b>	<b>98</b>
<b>3</b>	<b>Kosten der Rücksendung</b>	<b>99</b>
<b>4</b>	<b>Beschädigung, fehlende Teile und Gebrauchsspuren</b>	<b>99</b>
<b>5</b>	<b>Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden</b>	<b>99</b>
	Sofortige Mängelprüfung und -rüge .....	100
	Garantie / Gewährleistung / Eigenschaftszusicherung .....	100
	<b>Wichtige Gesetze .....</b>	<b>102</b>
	<b>Exemple de rédaction .....</b>	<b>116</b>
	M1 Limitation de la clientèle	116
	M2 Limitation de la zone de livraison	116
	M3 Liens sur toutes les pages	116
	M4 Liens sur des pages d'information spécifiques	116
	M5 Mentions légales entreprise individuelle	116
	M6 Mentions légales société simple	117
	M7 Mentions légales société en nom collectif	117
	M8 Mentions légales société en commandite	117
	M9 Mentions légales société en commandite par actions	117
	M10 Mentions légales SARL	118
	M11 Mentions légales SA	118
	M12 Déclaration simple de protection de données	118
	M13 Déclaration de protection des données étendue avec inscription des clients et Newsletter	119
	M14 Cryptage des données personnelles, sécurité des données	120
	M15 Révocation d'un accord préalable	120
	M16 Précisions sur la réalisation de contrôles de solvabilité	121
	M17 Traitement des données en dehors de la Suisse	121
	M18 Précisions sur la transmission de données négatives	121

M19	Déclaration de protection des données d'eBay	122
M20	Données obligatoires et données facultatives.	123
M21	Inscription	123
M22	Utilisation de cookies	123
M23	Autorisation de publicité par e-mail	124
M24	Conditions et informations de paiement	124
M25	Autorisation d'enregistrement de données bancaires	124
M26	Autorisation de contrôle de solvabilité	124
M27	Infos sur la commande: saisie des données et choix du mode de paiement	125
M28	Principales caractéristiques de la marchandise	125
M29	Indication sur l'ORRChim	125
M30	Indication de prix avec précisions sur la TVA et les frais d'envoi	125
M31	Période de validité de l'offre	126
M32	Limite de la zone de livraison	126
M33	Données concernant les délais de livraison	126
M34	Indication sur le stock	126
M35	Infos sur la commande: mettre un produit dans le panier	126
M36	Indication concernant les possibilités de correction	127
M37	Indication concernant la publicité par e-mail	127
M38	Intégration des conditions générales de vente (CGV)	127
M39	Informations sur la conclusion du contrat	128
M40	Enregistrement et accessibilité du contrat	129
M41	Informations clients	129
M42	Conditions générales de vente	130
M43	Conditions générales de vente pour eBay	132
M44	Confirmation de réception (ne constitue pas une confirmation de commande)	133
M45	Confirmation de commande	134

<b>Die Autoren .....</b>	<b>135</b>
--------------------------	------------

### 4.1.2 Testergebnisse

Bei der Erwähnung von Testergebnissen müssen Sie in erster Linie darauf achten, dass die Ergebnisse sachlich und wahr dargestellt sind und sich auf das verkaufte Produkt beziehen. Darüber hinaus kann es den Käufer in die Irre führen, wenn mit einem nicht mehr aktuellen Test geworben wird, beispielsweise wenn mit dem gleichen Produkt neue Tests durchgeführt wurden, jedoch mit den alten Ergebnissen geworben wird. Besonders heikel ist zudem das Anbringen eigener Kommentare zu Testergebnissen. Denn dadurch kann der Konsument irregeführt werden, wenn sie nicht klar als eigene Kommentare gekennzeichnet sind. Wir empfehlen, immer klar zu bezeichnen, von wem und woher der Testbericht stammt, weshalb dessen Fundstelle anzugeben ist.

## 4.2 Allgemeine Vorgaben aus der Produktsicherheitsgesetzgebung

Seit Januar 2010 muss beim Inverkehrbringen von Produkten in der Schweiz das Produktsicherheitsgesetz (PrSG) beachtet werden. Mit den neuen Vorschriften wurde insbesondere eine Angleichung an das EU-Recht, namentlich an die Produktsicherheitsrichtlinie, angestrebt. Allerdings bestehen in einzelnen Bereichen noch immer wesentliche Unterschiede.

Das PrSG stellt nicht nur Pflichten für den Zeitpunkt des Inverkehrbringens auf, sondern verlangt in Form von sog. Nachmarktpflichten, dass die Sicherheit der Produkte auch nach dem Inverkehrbringen laufend beobachtet wird. Werden Vorgaben des PrSG verletzt, drohen Bussen bis zu CHF 40'000 oder bei Vorsatz sogar Freiheitsstrafen. Vor diesem Hintergrund und insbesondere auch im Hinblick auf die zivilrechtliche Produkthaftpflicht ist eine genaue Analyse der Produktsicherheitsgesetzgebung – auch für Händler – dringend zu empfehlen. Im Folgenden kann nur ein Überblick über die Eckpunkte der Regelungen verschafft werden.

### Cassis-de-Dijon-Prinzip

Seit dem 1. Juli 2010 gilt auch in der Schweiz (einseitig) das sog. Cassis-de-Dijon-Prinzip. Dies hat zur Folge, dass Sie Ihre Produkte in der Schweiz verkaufen dürfen, auch wenn sie den schweizerischen technischen Vorschriften nicht entsprechen, sofern die Produkte den rechtlichen Vorgaben eines EU- bzw. EWR-Mitgliedstaats entsprechen. Von diesem Grundsatz sind jedoch zahlreiche Produkte ausgenommen (z.B. Arznei- und Lebensmittel, Fahrzeuge; vgl. dazu die [„Negativliste“ des SECO](#)). Zu beachten ist auch, dass die Informationen über Produkte, die nach dem Cassis-de-Dijon-Prinzip verkauft werden, in mindestens einer Amtssprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) verfasst sein müssen. Ausnahmsweise können die Produkte in einer anderen Sprache abgefasst sein, wenn damit genügend und unmissverständlich über das Produkt informiert wird. Sofern dies in einem (produkt-) spezifischen Erlass verlangt wird, müssen Warn- und Sicherheitshinweise (inkl. Anleitungen) aber in der Amtssprache oder in den Amtssprachen jenes Gebietes abgefasst werden, in dem das Produkt in Verkehr gebracht wird; beim Vertrieb in zweisprachige Regionen (Kanton Wallis, Kanton Freiburg, einzelne Regionen im Kanton Bern) müssen diese folglich **in beiden Amtssprachen** verfasst sein. Unter Umständen können auch entsprechende Symbole ausreichend sein, wenn dadurch eine genügende Information sichergestellt ist.

Das PrSG gilt grundsätzlich für alle verwendungsbereiten Produkte (vgl. Art. 2 Abs. 1 und 2 sowie in Bezug auf Gebrauchsgüter Art. 1 Abs. 4 PrSG). Allerdings gehen Spezialgesetze für bestimmte Produktarten (sog. Sektorerlasse) den Regelungen des PrSG vor (Art. 1 Abs. 3 PrSG). Dies ist dann der Fall, wenn darin technische Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen in Bezug auf bestimmte Risiken oder Risikokategorien (z.B. mechanische oder thermische Risiken) aufgestellt werden. Für alle übrigen Risiken, die im einschlägigen Sektorerlass nicht geregelt sind, ist jedoch wiederum das PrSG massgebend. Zudem gelten insbesondere auch die Nachmarktpflichten des PrSG, falls in dem Sektorerlass entsprechende Vorgaben fehlen. Auch wenn für Ihre Produkte ein Sektorerlass vorhanden sein sollte, ist aufgrund der schwierigen und unklaren Abgrenzung zu empfehlen, sowohl die Vorgaben der für Sie massgebenden Spezialgesetze als auch diejenigen des PrSG einzuhalten.



Wichtige Sektorerlasse sind beispielsweise die Folgenden:

- Bundesgesetz über Lebensmittel und Gebrauchsgegenstände (LMG) sowie insb. die Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LGV), die Verordnung des EDI über Gegenstände für den Schleimhaut-, Haut- und Haarkontakt sowie über Kerzen, Streichhölzer, Feuerzeuge und Scherzartikel (Verordnung über Gegenstände für den Humankontakt), die Verordnung des EDI über Bedarfsgegenstände und die Verordnung des EDI über kosmetische Mittel (VKos)
- Verordnung über die Sicherheit von Spielzeug (Spielzeugverordnung, VSS)
- Verordnung über die Sicherheit von Maschinen (Maschinenverordnung, MaschV)
- Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte (HMG) sowie insb. die Medizinprodukteverordnung (MepV)
- Bundesgesetz über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen (Chemikaliengesetz, ChemG) sowie die Ausführungsverordnungen

#### 4.2.1 „Allgemeine Sicherheitsanforderungen“ des PrSG

Da staatliche Produktzulassungen weitgehend abgeschafft wurden (Ausnahmen z.B. bei Heilmitteln oder Chemikalien), obliegt es grundsätzlich den Inverkehrbringern, mittels nachträglicher Stichprobenkontrollen nachzuweisen, dass die **Sicherheitsanforderungen** eingehalten wurden. Diese Anforderungen sind im PrSG neu so umschrieben, dass ein Produkte nur in Verkehr gebracht werden darf, wenn es bei normaler oder bei vernünftigerweise vorhersehbarer Verwendung die Sicherheit und die Gesundheit der Verwender und Dritter nicht oder nur geringfügig gefährdet.

Zur Konkretisierung dieser allgemeinen Sicherheitsdefinition sind im Gesetz besondere **Gefahrenumstände** aufgeführt, welche die Inverkehrbringer zu berücksichtigen haben. Insbesondere muss beachtet werden, dass ein Produkt auch von besonders gefährdeten Personenkreisen, (z.B. Kindern, Menschen mit Behinderungen oder älteren Menschen) verwendet wird, sofern dies vorhersehbar ist. Ein weiterer Umstand ist die **Gebrauchsdauer** eines Produkts. Fehlt bei einem Produkt ein eindeutiger Hinweis auf die Dauer, während der es gefahrlos gebraucht werden kann, wird auf dessen voraussichtliche Gebrauchsdauer abgestellt, sodass das Produkt während dieser (schwer bestimmbarer) Zeitdauer genügend sicher sein muss. Dies kann dazu führen, dass die Sicherheit des Produkts auch nach Ablauf der zehnjährigen Verjährungsfrist im Produkthaftpflichtrecht weiter zu gewährleisten ist. Folglich sollten insbesondere Hersteller von Gütern, die nicht zum vornherein eine erkennbar beschränkte Lebensdauer aufweisen (z.B. Werkzeug, Garten- oder Elektrogeräte, Velos etc.), auf ihren Produkten eine maximale Gebrauchsdauer angeben.

Darüber hinaus regelt das Gesetz auch die **Darbietung sowie Beschreibung von Produkten**. Insbesondere müssen die Aufmachung und Kennzeichnung, die Warn- und Sicherheitshinweise sowie die Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen dem spezifischen Gefährdungspotenzial eines Produkts entsprechen. Auch Angaben oder Informationen in der Werbung oder PR-Kampagnen dürfen nicht ein falsches Bild des Gefahrenpotenzials vermitteln oder zu einem riskanten Gebrauch der Ware verleiten.

#### 4.2.2 Sicherheitsanforderungen der Sektorerlasse

Die soeben beschriebenen „allgemeinen Sicherheitsanforderungen“ des PrSG sind grundsätzlich nur dann anwendbar, wenn der Bundesrat für das betreffende Produkt keine „grundlegenden Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen“ in einem Sektorerlass festgelegt hat. Falls keine solchen Anforderungen festgelegt wurden, muss das Produkt gemäss Art. 5 Abs. 4 PrSG dem Stand des Wissens und der Technik entsprechen.

Bei den „**grundlegenden Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen**“ handelt es sich um einen festen Begriff des EU-Rechts. Die einzelnen Anforderungen sind jeweils in den Anhängen der sektoriellen Produktsicherheitsrichtlinien festgehalten. Der Bundesrat hat bereits seit 1995 in zahlreichen sektoriellen Erlassen die in dem Sektorrecht der EU vorhandenen Anforderungen ins schweizerische

anfallen, bereits in den Detailpreis, der beim Produktangebot anzugeben ist, einbezogen werden. Wenn sich die Versandkosten aber z.B. je nach Versandort unterscheiden, ist eine Einrechnung in den Detailpreis beim Produktangebot nicht möglich, da sich die effektiven Versandkosten erst nach Eingabe der Lieferadresse feststellen lassen. In diesem Fall muss beim Produktangebot gut sichtbar darauf hingewiesen werden, dass Versandkosten zum Detailpreis hinzukommen können. An dieser Stelle muss zudem ein Link auf eine Versandkostenaufstellung angebracht werden, aus welcher die Einzelheiten der Versandkosten in die Länder, auf die sich Ihr Shop aktiv ausrichtet, sowie die Berechnungsgrundsätze für den Konsumenten klar ersichtlich werden, damit dieser die Höhe leicht errechnen kann.

In der Schweiz fehlen – anders als in Deutschland – besondere gesetzliche oder richterliche Vorgaben für die Preisbekanntgabe im Online-Handel. Dementsprechend ist auch nicht geklärt, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form der Hinweis auf mögliche (noch nicht im Einzelnen bestimmbar) Versandkosten zu erfolgen hat. In der juristischen Literatur wird eine Orientierung an den Grundsätzen der deutschen Rechtsprechung vorgeschlagen. Gemäss dem deutschen Bundesgerichtshof (BGH) reicht es aus, wenn sich die Versandkosten auf einer gesonderten Internetseite befinden, die noch vor Einleitung des Bestellvorgangs zwingend aufgerufen werden muss. Danach müsste der Hinweis auf die Versandkosten noch nicht zwingend bei jeder Preisangabe zu einem Produkt erfolgen. Der Hinweis auf der Produktdetailseite, von der aus das Produkt in den Warenkorb gelegt werden kann, würde demnach genügen. Ob dies die Schweizer Vollzugsbehörden und Gerichte auch so sehen, ist jedoch unklar. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir Ihnen, den Hinweis auf eventuell anfallende Versandkosten bei jeder Preisangabe anzubringen. Dabei sollten Sie mit einem „sprechenden Link“ mit der Bezeichnung „Versandkosten“ auf eine Versandkosten-tabelle verweisen. Von einer blossen Erwähnung in den AGB oder der Verwendung eines „Sternchenhinweises“ ist abzuraten.

## M29 Preisangaben mit Hinweis zu MWST und Versandkosten



### Fussball XY Grösse 5

Matchfussball der Marke XY mit strapazierfähiger und wasserabweisender Oberfläche, gute Flug- und Spieleigenschaften, für alle Platzarten. Grösse 5. In Weiss und Grau erhältlich, Abbildung ähnlich.

49.00 Franken

#### **ODER**

45.00 Franken zzgl. Versandkosten: Kanton Zürich 4.00 Fr., Rest der Schweiz 7.00 Fr.

#### **ODER**

45 Franken zzgl. Versandkosten ([<Link auf die Versandkosten-tabelle>](#))

### 4.4.3 Versandkostenhinweis erst im Bestellprozess irreführend?

Wie oben erwähnt muss ab dem Zeitpunkt, ab welchem dem Kunden eine Leistung konkret angeboten wird, der Detailpreis angegeben werden. Dieser umfasst auch die Versandkosten, sofern diese in jedem Fall in gleicher Höhe anfallen. Daher verstösst es gegen die Preisbekanntgabeverordnung, wenn diese Versandkosten nicht bereits in einer Preisangabe enthalten sind, auch wenn sie im Verlauf des Bestellprozesses noch angegeben werden. Sofern die Versandkosten nicht in jedem Fall oder nicht in gleicher Höhe anfallen, kann ein Angebot als irreführend eingestuft werden, wenn bei der Preisangabe nicht bereits auf eventuelle Versandkosten hingewiesen wird. Dies kann auch dann der

## Die Autoren

### RA Lukas Bühlmann, LL.M.

Lukas Bühlmann ist seit 2001 als Anwalt zugelassen, verfügt über einen Nachdiplomabschluss (LL.M.) in Europäischem Wirtschaftsrecht des College of Europe in Brügge, Belgien und studierte an den Universitäten Lausanne und East Anglia, Norwich, England. Vor seinem Schritt in die Selbständigkeit 2005 arbeitete Lukas Bühlmann für eine der führenden Wirtschaftskanzleien in Zürich. Heute ist er Inhaber von Bühlmann Rechtsanwälte AG, einer auf E-Commerce, IT/Internet, Werbung und Zoll spezialisierten Wirtschaftskanzlei in Zürich.



Bühlmann Rechtsanwälte AG berät in- und ausländische Unternehmen in allen rechtlichen Fragen rund um den Vertrieb und die Bewerbung von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen. Die Kanzlei ist erfahren in der Beratung von Unternehmen rund um die Ausgestaltung ihrer Internetpräsentationen, in der Prüfung von Online-Geschäfts- und Werbekonzepten und im Aufzeigen von Wegen zu deren rechtssicherer Ausgestaltung. Hierzu gehört regelmässig auch die Beratung in Bezug auf die Ausgestaltung internationaler Vertriebskonzepte und grenzüberschreitender Online-Marketingmassnahmen. Die Verbindung von E-Commerce- und Vertriebs-Know How mit zollrechtlicher Kompetenz ist gerade für Online-Shops in der Schweiz einzigartig. Ein Grossteil der Beratung beansprucht auch die Klärung von datenschutz- und medienrechtlichen Aspekten im Internet – sei es im Zusammenhang mit dem E-/M-Commerce oder mit den verschiedenen Formen von Online-Werbung. Schlussendlich berät die Kanzlei insbesondere Mandanten, die ihre Online-Angebote auf den gesamten deutschsprachigen Raum ausrichten.

Neben seiner beratenden Tätigkeit ist Lukas Bühlmann regelmässig als Autor und Referent im In- und Ausland engagiert. Jüngste Publikationen behandeln insbesondere den grenzüberschreitenden M-Commerce, Preiswerbung im Internet sowie die kartellrechtliche Zulässigkeit von Online-Vertriebs- und -Werbebeschränkungen.

Lukas Bühlmann ist unter anderem Vice-Chair des Product & Advertising Law Committee der International Bar Association (IBA), Mitglied der ITechLaw, der Handelskammer Deutschland-Schweiz sowie des Europäischen Forums für Aussenwirtschaft, Verbrauchssteuern und Zoll (EFA).

Das vorliegende Handbuch für Onlinehändler wäre ohne die Unterstützung des Teams von Bühlmann Rechtsanwälte AG nicht möglich gewesen. Speziell hervorzuheben ist die Mitarbeit von Michael Schüepp.

### Michael Schüepp

Michael Schüepp (Bachelor of Science ZFH (Wirtschaftsrecht)) unterstützt Bühlmann Rechtsanwälte AG als juristischer Mitarbeiter in den Bereichen Verbraucherschutzrecht, Wettbewerbsrecht und Produktrecht. Dabei ist Herr Schüepp regelmässig und massgebend an den diversen Publikationen von Bühlmann Rechtsanwälte AG beteiligt, insbesondere in den Bereichen Vertrieb und Kartellrecht. Im August 2011 wurde ferner seine Monographie zum Automobilvertrieb im europäischen und schweizerischen Kartellrecht veröffentlicht. Michael Schüepp ist Student an der Universität Luzern im Masterstudium Wirtschaftsrecht und derzeit im Rahmen des innerschweizerischen Mobilitätsprogramms für ein Jahr an der Universität Lausanne. Sein Bachelorstudium absolvierte Herr Schüepp an der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften in Winterthur sowie an der Universität Paris Dauphine.

