



Handbuch für Online-Händler

Praxishilfen zur richtigen Umsetzung der
gesetzlichen Vorgaben

Musterformulierungen für Ihren Shop

Abmahnungen und rechtliche Fallstricke vermeiden

Einführung

Der Online-Handel ist durch eine **Fülle von rechtlichen Bestimmungen** stark reguliert. Die praktische Umsetzung dieser Vorschriften ist kompliziert. Dazu kommt, dass diese Regelungen einem ständigen Wandel und nicht einheitlicher Rechtsprechung unterliegen. Das vorliegende Handbuch ist dazu gedacht, einem juristischen Laien die **rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop** zu ermöglichen.

Mit dem neuen Layout möchten wir Ihnen ermöglichen, das Handbuch noch besser lesen und nutzen zu können. Durch eindeutigere farbliche Markierungen können Sie jetzt schnell und einfach Muster, Praxistipps und erklärenden Text unterscheiden. Am Ende des Handbuches finden Sie wie gewohnt die wichtigsten Gesetze.

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, können Sie sich gerne an unsere Experten wenden. **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. Individuelle Rechtstexte (**Impressum, AGB, Widerrufsbelehrung und Datenschutzerklärung**) können Sie kostenlos unter shop.trustedshops.com/de/rechtstexte erstellen.

Münster und Köln im September 2016

Die Verfasser

I Inhalt

Einführung.....	3
I Inhalt.....	5
II Neuerungen dieser Auflage.....	11
III Checkliste für Online-Händler.....	13
IV Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte.....	15
V Grundlagenwissen.....	21
1. Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform.....	22
1.1 Firmenkunden oder Privatkunden.....	22
1.1.1 Verkauf an Gewerbetreibende.....	22
M1 Begrenzung des Kundenkreises	23
1.1.2 Vermischungen vermeiden.....	23
1.1.3 Klare Trennung empfehlenswert.....	23
1.2 Deutschland, EU oder weltweit.....	25
1.2.1 Unerwünschte Auslandslieferungen vermeiden.....	25
M2 Begrenzung des Liefergebietes	27
1.2.2 Verbraucherrechterichtlinie.....	27
1.2.3 Vollharmonisierung.....	28
1.3 Dienstleistung, Vermittlung, Reisen.....	28
2. Rechtliche Texte.....	30
2.1 Informationen.....	31
2.2 Vereinbarungen.....	31
2.3 Einwilligungen.....	32
2.4 Hinweise im Bestellverlauf.....	33
2.5 Allgemeine Informationsseiten.....	33
M3 Links auf allen Seiten	34
2.5.1 Wann ist ein Link sprechend?.....	34
3. Rechtsverstöße und Abmahnungen.....	35
3.1 Wettbewerbsrecht.....	35
3.2 Was ist eine Abmahnung?.....	36
3.2.1 Wer darf abmahnen?.....	38
3.2.2 Kosten der Abmahnung.....	38
3.2.3 Rechtsmissbrauch.....	39
3.3 Reaktionsmöglichkeiten.....	40
3.3.1 Uneingeschränkte Abgabe.....	41
3.3.2 Modifizierte Abgabe.....	41
3.3.3 Negative Feststellungsklage.....	41

3.3.4	Einstweilige Verfügung	41
3.4	Häufige Abmahngründe.....	42
3.5	Problematische AGB-Klauseln	43
VI	Musterformulierungen	46
1.	Impressum	47
1.1	Allgemeines	47
1.1.1	Angabe des Vertretungsberechtigten	48
1.1.2	Telefonnummer im Impressum	49
1.1.3	Handelsregister und USt-IdNr.....	51
1.1.4	Verfahren für den Umgang mit Beschwerden	52
1.1.5	Alternative Streitbeilegung	52
1.1.6	Sind Disclaimer sinnvoll?	53
1.2	Impressum Einzelunternehmen (Gewerbetreibender)	54
	M4 Impressum Einzelunternehmen	54
1.3	Impressum eingetragener Einzelkaufmann.....	54
	M5 Impressum e.K.	55
1.4	Impressum Apotheker (e.K.)	55
	M6 Impressum Apotheker (e.K.)	55
1.5	Impressum GbR	56
	M7 Impressum GbR	56
1.6	Impressum OHG	57
	M8 Impressum OHG	57
1.7	Impressum KG.....	58
	M9 Impressum KG	58
1.8	Impressum GmbH & Co KG.....	58
	M10 Impressum GmbH & Co KG	59
1.9	Impressum GmbH.....	59
	M11 Impressum GmbH	60
1.10	Impressum Unternehmergesellschaft.....	60
	M12 Impressum UG (haftungsbeschränkt)	60
1.11	Impressum Aktiengesellschaft	61
	M13 Impressum AG	61
1.12	Impressum englische Limited.....	62
	M14 Impressum Ltd.	62
2.	Datenschutz	63
2.1	Allgemeines	64
2.1.1	Zweckbindungsgrundsatz	64
2.1.2	Datenvermeidung	64
	M15 Pflichtangaben und freiwillige Angaben	64

2.1.3	Umfassende Information erforderlich.....	65
2.1.4	Einwilligung erforderlich.....	66
2.2	Datenerhebung.....	66
2.2.1	Registrierung.....	66
2.2.2	Newsletteranmeldung	67
	M16 Erlaubnis zur E-Mail-Werbung	69
2.2.3	Bonitätsprüfung.....	70
	M17 Einwilligung zur Bonitätsprüfung	70
2.3	Inhalte der Datenschutzerklärung.....	71
2.3.1	Bonitätsprüfung.....	72
2.3.2	Cookies	73
2.3.3	Web-Analyse-Tools	74
2.3.4	Rechtsfolgen bei Verstößen	75
2.4	Muster für die Datenschutzerklärung	76
2.4.1	Basis-Muster.....	76
	M18 Basis Datenschutzerklärung mit Kundenregistrierung und Newsletter	76
2.4.2	Optionale Erweiterungen für die Datenschutzerklärung.....	78
	M19 Verschlüsselung personenbezogener Daten	78
	M20 Erstellung pseudonymer Nutzungsprofile zur Webanalyse	79
	M21 Hinweis auf die Durchführung von Bonitätsprüfungen	79
	M22 Hinweis auf die Übermittlung von Negativdaten	80
	M23 Wiederholung von Einwilligungen in der Datenschutzerklärung	81
3.	Warenangebot.....	82
3.1	Produktbeschreibung.....	82
3.1.1	Die wesentlichen Merkmale der Ware	82
	M24 Wesentliche Merkmale der Ware	84
3.1.2	Testergebnisse und Siegel.....	84
3.1.3	Batterien.....	85
	M25 Hinweis nach Batteriegesetz	86
3.1.4	Bücher	86
3.1.5	CE-Kennzeichnung	87
3.1.6	Elektrogeräte	87
3.1.7	Energiekennzeichnung.....	88
3.1.8	Jugendschutz.....	89
3.1.9	Kosmetikprodukte	89
3.1.10	Lebensmittel.....	90
3.1.11	Textilien	91
3.1.12	Motorenöle	91

3.1.13	Verpackungen.....	92
3.2	Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten.....	92
3.2.2	Hinweis auf MwSt. und Versandkosten	93
	M26 Preisangaben mit Hinweis zu MwSt. und Versandkosten	94
3.2.3	Optional versicherter Versand und Preisvergleiche	95
3.2.4	Angabe der Auslandsversandkosten	95
3.2.5	Werbung in Preissuchmaschinen.....	95
3.2.6	Bei befristeten Angeboten Dauer angeben.....	96
	M27 Gültigkeitsdauer des Angebotes	96
3.2.7	Grundpreisangaben.....	96
3.2.8	Ab-Preise	97
3.3	Lieferinformationen	97
3.3.1	Begrenzung des Liefergebietes	97
	M28 Lieferbeschränkungen	97
3.3.2	Angabe eines Liefertermins.....	97
	M29 Angaben zu Lieferzeiten	98
4.	Zahlungsbedingungen.....	99
4.1	Hinweis auf Zahlungsarten im Warenkorb.....	99
4.2	Kosten der Zahlungsart	100
	M30 Hinweis auf Nachnahmegebühr	100
4.3	Weitere Zahlungsbedingungen.....	101
	M31 Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen	101
5.	Bestellseite.....	102
	M32 Musterbestellseite nach der Button-Lösung	103
5.1	Korrekturmöglichkeiten.....	105
5.2	Hinweis auf E-Mail-Werbung.....	106
	M33 Hinweis auf E-Mail-Werbung	106
5.3	Widerrufsrecht	106
5.4	Einbeziehung von AGB.....	106
	M34 Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen	107
5.5	Vertragsschluss	107
5.5.1	Verpflichtung zu Lieferung	107
5.5.2	Verschiedene Möglichkeiten, einen Vertrag zu schließen	108
5.5.3	Zahlungsaufforderung bedeutet Vertragsschluss	109
5.5.4	Preisirrtümer	109
5.5.5	Informieren Sie über die technischen Schritte des Vertragsschlusses.....	110
	M35 Informationen zum Vertragsschluss	110
6.	Widerrufsrecht	112
6.1	Verbraucherrechterichtlinie	112

6.2	Hinweis auf das Widerrufsrecht.....	113
	M36 Hinweis auf das Widerrufsrecht und Einwilligung zum Beginn von Dienstleistungen	114
6.2.1	Zeitpunkte der Information und Belehrung.....	115
6.2.2	Konsequenzen bei fehlerhafter Belehrung.....	115
6.3	Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts.....	115
6.3.1	Hinweis nur bei einschlägigem Sortiment.....	115
	M37 Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts	116
6.3.3	Erlöschen bei Dienstleistungen.....	122
	M38 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen	123
6.3.4	Erlöschen bei digitalen Inhalten.....	123
	M39 Bestätigung zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei digitalen Inhalten	123
6.4	Wertersatz	124
6.4.1	Wertersatz bei Waren.....	124
6.4.2	Wertersatz bei Dienstleistungen.....	125
6.4.3	Wertersatz bei digitalen Inhalten.....	126
6.5	Die Muster im EGBGB.....	126
6.5.1	Sollen die Muster verwendet werden?.....	126
6.5.2	Text der Musterwiderrufsbelehrung	126
	M40 Gesetzliches Muster für die Widerrufsbelehrung	126
6.5.3	Angepasste Musterwiderrufsbelehrungen für Warenlieferungen.....	129
	M41 Widerrufsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren	130
	M42 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren	131
	M43 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von einer Ware	133
6.5.4	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Abo-Verträge	134
	M44 Widerrufsbelehrung für Abo-Verträge	134
6.5.5	Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditionsware.....	136
	M45 Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditionswaren	136
6.5.6	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Dienstleistungen.....	137
	M46 Widerrufsbelehrung für die Erbringung von Dienstleistungen	137
6.5.7	Muster-Widerrufsformular.....	138
	M47 Muster-Widerrufsformular	139
6.6	Häufige Fehler beim Widerrufsrecht	139
7.	AGB und Infos	142
7.1	Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce.....	143

7.1.1	Zeitpunkt der Informationserteilung.....	143
7.1.2	Inhalt der Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce.....	144
7.1.3	Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes.....	145
	M48 Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes	146
7.2	Gesetzliche Informationen ohne AGB	146
	M49 Kundeninformationen	147
7.3	Einfache AGB mit Kundeninformationen.....	151
	M50 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	153
7.4	Erweiterte AGB mit Kundeninformationen	157
	M51 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	158
8.	E-Mail-Bestätigung	164
8.1	Zugangsbestätigung.....	164
	M52 Zugangsbestätigung (keine Auftragsbestätigung)	165
8.2	Auftragsbestätigung mit Widerrufsbelehrung.....	167
	M53 Auftragsbestätigung	167
8.3	Auftragsbestätigung mit AGB.....	170
	M54 Auftragsbestätigung	170
8.3.1	Angaben auf Geschäftsbriefen.....	171
VII	Nach der Bestellung.....	172
1.	Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten.....	173
2.	Transportverlust und Transportschäden.....	174
3.	Ausübung des Widerrufsrechtes	175
4.	Kaufpreiserstattung, Hin- und Rücksendekosten	175
5.	Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren.....	176
6.	Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden	177
7.	Kundenbewertungen.....	180
7.1	Bewertungsaufforderung per E-Mail	180
7.2	Löschung von Negativbewertungen?.....	181
VIII	Wichtige Gesetze	184
IX	Autoren	230

Lieferinformationen; Verfügbarkeit

§ 312d Abs. 1 BGB, Artikel 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB, § 3 Abs. 3 i.V.m. Nr. 5 Anhang UWG, § 312j Abs. 1 BGB.

- Wollen Sie wirklich **in alle Länder der Welt verkaufen**? Falls Sie die Werbung auf alle möglichen Länder ausrichten, müssen Sie das **lokale Verbraucherschutzrecht** berücksichtigen. Zudem müssen auch die **Versandkosten** für alle belieferten Länder benannt werden.
- Für alle im Shop angebotenen Produkte müssen Sie Lieferzeiten nennen. Diese Lieferzeiten sollten bestenfalls auf der Produktseite stehen.
- Existieren aber in ihrem Shop Lieferbeschränkungen, so müssen Sie darüber spätestens bei Einleitung des Bestellvorgangs informieren.

Zahlung

§ 312d Abs. 1 BGB, Artikel 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB, § 312j Abs. 1 BGB.

- Der Kunde muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs über die akzeptierten Zahlungsmittel informiert werden.
- Der Kunde muss über die Zahlungsbedingungen, insbesondere auch den **Zahlungszeitpunkt** informiert werden. Teilen Sie Ihren Kunden daher mit, wann bei Zahlung per Bankeinzug und Kreditkarte die Belastung des Kontos erfolgt (z. B. bei Bestellung, mit Versand der Ware, zwei Wochen nach Erhalt der Lieferung).
- Bitte beachten Sie, dass der Zeitpunkt der Zahlung ggf. **Einfluss auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses** und auf die Informationen hierüber hat (siehe auch unter Vertragsschluss).

Widerrufsrecht

§ 312d Abs. 1 BGB, § 312g BGB, §§ 355-361 BGB, Artikel 246a § 1 Abs. 2 und 3 EGBGB, § 4 Nr. 11 UWG, § 5a Abs. 3 Nr. 5 UWG.

- 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. Dies können Sie durch den klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung **"Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht"** vermeiden. Der BGH hat diese Einleitung vor der Widerrufsbelehrung als zulässig angesehen.
- Häufig finden sich **unterschiedliche Formulierungen zum Widerrufsrecht** in AGB, FAQ, Informationsseiten, Bestellverlauf etc. Dies kann abgemahnt werden und führt zu einer Verlängerung der Rückgabefrist für den Kunden. Bitte überprüfen Sie Ihre Formulierungen auf Widersprüche.

Die Bundesnetzagentur hat die Preise für die "Service-Dienste" (0180-Nummern) festgesetzt. Diese Preise sind bei Verwendung einer solchen Nummer zu nennen. Anzugeben ist dabei der Brutto-Preis. In Verbindung mit der Preisangabenverordnung ist im Fernabsatz darüber hinaus darauf hinzuweisen, dass der Preis die Umsatzsteuer enthält (LG München I). Damit ergibt sich die folgende Preisübersicht bei 0180-Nummer (gemäß Verfügung Nr. 19/2009 vom 03.06.2009 (Amtsblatt Bundesnetzagentur 10/2009), Verfügung Nr. 26/2009 vom 29.07.2009 (Amtsblatt Bundesnetzagentur 14/2009) sowie Verfügung Nr. 49/2012 Amtsblatt 15/2012 vom 08.08.2012):

Nummern- teilmereich	Festnetzpreis ct/min	Festnetzpreis ct/Anruf	Mobilfunkhöchst- preis
0180 - 1	3,9	-	42 ct/min
0180 - 2	-	6	42 ct/min
0180 - 3	9	-	42 ct/min
0180 - 4	-	20	42 ct/min
0180 - 5	14	-	42 ct/min
0180 - 6		20	60 ct/Anruf
0180 - 7	30 sec frei, danach 14	-	30 sec frei; 42 ct/min

Der Kostenhinweis für eine 0180-5 Nummer lautet dementsprechend: **14 ct/min inkl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/min inkl. MwSt.**

Postfachanschrift genügt nicht

Die Angabe von Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort ist unbedingt erforderlich, eine **Postfachadresse genügt nicht** (LG München I).

Kontaktformular genügt nicht

Das LG Essen entschied, dass auch ein **Kontaktformular anstelle der E-Mail-Adresse** im Impressum **nicht** den Pflichten des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG **genügt**. Vielmehr müsse auch eine E-Mail-Adresse genannt werden. Dieser Auffassung schloss sich das KG Berlin an. Neben der E-Mail-Adresse muss auch eine Telefonnummer genannt werden.

Mail-to-Funktion genügt nicht

Auch der Hinweis im Impressum „Ich freue mich auf E-Mails“, welcher mit einer Mail-to-Funktion verlinkt war, genügt nicht den Anforderungen des § 5 TMG (OLG Naumburg). Hintergrund ist, dass nicht jeder Nutzer etwas mit dieser Mail-to-Funktion anfangen kann, da diese nur zum Tragen kommt, wenn ein E-Mail-Programm wie z. B. Outlook genutzt wird.

Nur E-Mail-Adresse reicht nicht

Gibt ein Unternehmer ausschließlich seine postalische Anschrift und seine E-Mail-Adresse im Impressum an, so ist dies ebenfalls nicht ausreichend, wie das LG Bamberg entschieden hat. Denn das Gesetz verpflichtet den Unternehmer einen **weiteren Kommunikationsweg** zur Verfügung zu stellen, auf welchem **innerhalb von 60 Minuten auf Anfragen des Verbrauchers** geantwortet werden könne. Diese Pflicht ist erfüllt, wenn man die Telefonnummer (Pflichtinformation!) angibt.

Kein toter Briefkasten

Hinter der im Impressum angegebenen E-Mail-Adresse darf sich **kein sog. „toter Briefkasten“** verstecken (LG Berlin, LG Koblenz). Das bedeutet, dass bei Eintreffen einer Mail keine automatisierte Antwortmail versendet werden darf, die dem Anfragenden mitteilt, dass E-Mails nicht gelesen oder bearbeitet werden, sondern er seine Anfrage über ein Kontaktformular auf der Website erneut stellen soll.

1.1.3 Handelsregister und USt-IdNr.

Ebenfalls aus § 5 TMG stammt die Pflicht, die **Handelsregisterangaben** und die **Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-IdNr.)** nach § 27a UStG anzugeben, sofern diese vorhanden sind. Das Fehlen dieser Angaben ist ein Wettbewerbsverstoß und kann abgemahnt werden (OLG Hamm, KG Berlin, LG Hamburg). Bestimmte Gesellschaften müssen im Handelsregister eingetragen sein (z. B. OHG, KG) oder sollten eine USt-IdNr. haben (z.B. für den Export).

Die **Steuernummer** muss auf Rechnungen, aber **nicht im Impressum** angegeben werden. Bei bestimmten Berufen sind Zusatzangaben erforderlich (z.B. zuständige **Aufsichtsbehörde, Kammer, berufsrechtliche Regelungen**). Die berufsrechtlichen Regelungen müssen nicht direkt verlinkt werden. Es reiche vielmehr eine Beschreibung (z. B. „Die Regelungen finden Sie auf der Seite der

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**.

Boxspringbetten

Verträge über die Lieferung von Boxspringbetten, bei denen der Verbraucher ein Kopfteil, die Eckfüße und die Matratze **aus jeweils verschiedenen Modellen auswählen** kann, sind nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen. Das Bett lasse sich ohne Substanzverlust wieder in seine Einzelteile zerlegen und diese können erneut verwendet werden. Daher fehlt es an der für den Ausschluss notwendigen Individualisierung der Ware (LG Arnsberg).

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 die-se 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 nicht vom Widerruf ausgeschlossen

Bei Bestellungen von Heizöl im Fernabsatz besteht grundsätzlich ein (BGH, LG Wuppertal). Sobald das Heizöl aber in den Tank des Kunden eingefüllt wurde, ist das Widerrufsrecht nach § 312g Abs. 2 Nr. 4 BGB aufgrund Vermischung erloschen.

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.

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).

→ **Wichtige Hinweise für M41:** 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, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzusenden, kein finanziertes Geschäft.

M41 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.

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.

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 M42:** 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, Möglichkeit, das Widerrufsformular online auszufüllen und abzuschicken, kein finanziertes Geschäft. **Wenn Sie nicht wissen, ob die in M42, M43 oder M44 beschriebene Bestellsituation vorliegt, sollten Sie M43 verwenden.**

M42 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)

IX Autoren

Prof. Dr. Thomas Hoeren

Von April 1996 bis Dezember 2011 Richter am OLG Düsseldorf. Seit April 1997 Universitätsprofessor an der Juristischen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. Seit 1998 Mitherausgeber der Zeitschrift "Multimedia und Recht". Seit Juni 2000: WIPO, Domain Name Panelist und Schiedsrichter für die Vergabe von .eu-Domains. 2004 Research Fellow am Oxford Internet Institut/Balliol College. Mitglied des Fachausschusses Kommunikation der deutschen UNESCO Kommission. Mitglied der Arbeitsgruppe "Neue Medien" der Hochschulrektorenkonferenz. Mitglied des Fachausschusses für Urheber- und Verlagsrecht der deutschen Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz. Forschungsschwerpunkte: EDV-Recht, Rechtsinformatik, Banken- und Versicherungsrecht, Wettbewerbs- und Kartellrecht, Internationales Wirtschaftsrecht. (www.uni-muenster.de/Jura.itm/hoeren)



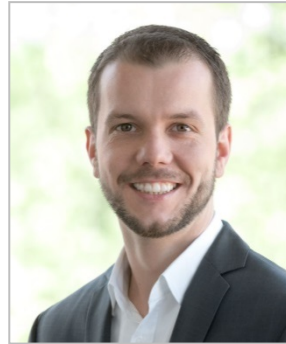
RA Dr. Carsten Föhlisch

Rechtsanwalt, Bereichsleiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH sowie Of Counsel der Kanzlei Wilde Beuger Solmecke, Köln sowie Bühlmann Rechtsanwälte AG, Zürich und seit mehr als sechzehn Jahren im E-Commerce-Recht tätig. Tätigkeitsschwerpunkt ist das europäische Verbraucherschutzrecht im Internet. Er ist u.a. Vorsitzender des Gutachterausschusses für Wettbewerbsfragen, Mitglied im DIHK-Rechtsausschuss und stv. Vorsitzender der Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten der IHK Köln. Autor zahlreicher Publikationen, unter anderem von „Das Widerrufsrecht im Onlinehandel“ und „Verbraucherschutz im Internet“ (C-H. Beck) sowie „Das neue Verbrauchervertragsrecht“ (Dr. Otto Schmidt). Dr. Föhlisch war Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum Online-Kaufrecht (2016), zum Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen („Button-Lösung“) 2012 und zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts (2009). Er ist Lehrbeauftragter für IT-Recht der Universität Münster.



Dipl.-Wirtschaftsjurist Martin Rätze

Teamleiter Legal Experts der Trusted Shops GmbH. Diplom-Wirtschaftsjurist und seit Oktober 2008 Mitarbeiter in der Rechtsabteilung bei Trusted Shops. Er studierte Deutsches und Europäisches Wirtschaftsrecht an den Universitäten Siegen und Athen. Er ist Autor im www.shopbetreiber-blog.de und berichtet regelmäßig über die aktuelle Rechtsprechung zum E-Commerce und ist Verfasser der Leitsätze zum E-Commerce-Recht in der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR). Martin Rätze ist Referent



bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern zum Thema "Online-Recht". Weitere Veröffentlichungen: Verbraucherschutz im E-Commerce in „Handel im Netz“ (Hrsg. Solmecke, im Juli 2014); Vorsicht Falle: Die häufigsten Rechtsfehler in Websites (2015), Abmahnkosten wegen falscher Impressumsangaben (MMR 2012, 240); Vorgaben zur Beschriftung des Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2013, 474), Anforderungen an die Telefonnummer im Impressum (VuR 2014, 189), Anforderungen an die Angabe einer Telefonnummer im Impressum eines Online-Shops (VuR 2015, 25), Zur Beschriftung eines Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2015, 26), Zum Ausschluss des Widerrufsrechtes wegen Kundenspezifikation (VuR 2015, 63), Rechtsprechungsübersicht: Ein Jahr neues Verbraucherrecht (VuR 2015, 299), Kein Ausschluss des Widerrufsrechtes bei Heizölbestellungen im Fernabsatz (VuR, 2015, 394).

Trusted Shops ist Europas Vertrauensmarke im E-Commerce.



Sie haben Fragen zu den Trusted Shops Vertrauenslösungen?
Das Trusted Shops Team hilft Ihnen gerne weiter.

 +49 221 77536-58

shopbetreiber@trustedshops.de
business@trustedshops.de