

# 2 Jahre neues Verbraucherrecht

Die häufigsten Fragen



# Inhaltsverzeichnis

<b>Ausrichtung.....</b>	<b>9</b>
Gilt das Gesetz auch für Lieferungen außerhalb der EU?.....	10
Gilt die Angabe von Versandkosten als Ausrichtung auf ein Land?.....	10
Unsere Website einschließlich der AGB ist ausschließlich einsprachig in Englisch. Auch der im Aufbau befindliche Online-Shop wird nur in Englisch eingerichtet. Ist das aus deutscher Sicht erlaubt? .....	10
Wir bieten als Sprachen im Shop nur Deutsch und Englisch an und als Währung Euro. Ist trotzdem eine Lieferung nach ganz Europa möglich? .....	11
Können Fehler, die den Versand ins Ausland betreffen, von deutschen Mitbewerbern abgemahnt werden?.....	11
<b>Produkt-Beschreibung.....</b>	<b>12</b>
Was genau ist mit „Angaben zum Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für Waren“ gemeint? Wo müssen diese erfolgen?.....	13
Gehört die Angabe „Made in China“ zu den Informationspflichten? Muss die Angabe noch genauer erfolgen?.....	13
Was muss ich bei Produktbildern beachten? .....	14
<b>Versand, Versandkosten und Lieferdatum.....</b>	<b>15</b>
Wer trägt das Risiko für den Transport und den Verlust der Ware?.....	16
Darf nach dem neuen Recht der Standardversand vorausgewählt sein (obwohl kostenpflichtig) oder muss die Vorauswahl auf der kostenlosen Abholung stehen? .....	16
Ist es ausreichend, Lieferbeschränkungen erst vor der Bestellung anzugeben und nicht schon beim Produkt? .....	16
Was bedeutet „spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs“? Ist damit die Produktseite oder erst der Warenkorb gemeint? .....	16
Ist der Liefertermin der Tag, an dem das Paket beim Kunden zugeht oder der Tag, an dem wir es dem Lieferanten übergeben? .....	17
Ist mit dem „Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss“ die Nennung eines festen Datums gemeint oder ist es auch möglich, einen Zeitraum anzugeben?.....	17
Sind Angaben zur Lieferzeit wie „voraussichtlich“ oder „in der Regel“ zulässig? .....	17
Und „sofort versandfertig, Lieferzeit ca. 1 – 3 Werktage“? .....	18
Und die Bezeichnung „versandbereit in ... Tagen“?.....	18
Und die Bezeichnung „lieferbar in ... Tagen“? .....	18
Kann man bei der Lieferzeit auch schreiben: „Versand in 3-5 Tagen + bis zu 7 Tage DHL“?.....	18
Wäre die Formulierung „Versand erfolgt innerhalb von ... Tagen ab Eingang der Vertragsbestätigung bei Ihnen“ in Ordnung? .....	18
Sollte die Lieferzeit in Tagen oder in Werktagen angegeben werden? .....	19
Dürfen auch Arbeitstage angegeben werden? Am Wochenende liefern viele Zusteller nicht aus. ....	19
Ginge auch eine Angabe in Stunden? Muss man bei einer Lieferzeitangabe von 48 Stunden auf Wochenenden und Feiertage hinweisen? .....	19
Welche Versandzeit muss ich angeben, wenn es mehrere Versandarten gibt, die unterschiedlich schnell sind? .....	19
Genügt auch eine Angabe „zwischen 3 und 4 Wochen Lieferzeit“, wenn die Artikel nach der Bestellung erst angefertigt	

werden müssen? .....	19
Was ist mit Artikeln, deren Produktion wir nicht in der Hand haben, sondern für die wir nur Vorbestellungen annehmen? .....	19
Wir bieten in unserem Online-Shop Blumen an. Der Versand soll erst erfolgen, wenn sie eine ausreichende Größe erreicht haben. Wie lässt sich dieses Problem lösen? .....	20
Wo genau soll die Angabe der Lieferzeit im Online-Shop erfolgen? Reicht es, wenn sie im Warenkorb steht oder muss sie auf jeder Artikeldetailseite zu finden sein? .....	20
Bei uns werden im Check-out die Versandkosten mit Hilfe eines Mouse-over-Punktes angezeigt. Ist dies weiterhin möglich oder muss aufgrund der VRRL etwas geändert werden? .....	20
Muss nochmals eine Gesamtlieferzeit angegeben werden, wenn der Kunde z.B. 10 Artikel mit 10 verschiedenen Lieferzeiten im Warenkorb hat? .....	20
Muss die Lieferzeit auch in der Bestätigungs-E-Mail enthalten sein? .....	20
An welcher Stelle sollte die Lieferzeitangabe für Sendungen ins Ausland erfolgen? .....	21
Reicht ein allgemeiner Hinweis „Wir liefern mit DHL“ oder muss das Versandunternehmen bei jedem Produkt genannt werden? .....	21
In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass mein Lieferant selbst Lieferprobleme hat und die Lieferung sieben Tage länger dauert. Was passiert in diesem Fall? .....	21
Ist die Angabe „Lieferzeiten und Terminbestätigungen vorbehaltlich rechtzeitiger Selbstbelieferung“ möglich? .....	21
Bei Vorkasse ist der Versand abhängig vom Zahlungseingang. Manche Kunden zahlen nach einem Tag, andere nach zwei Wochen. Wie kann ich in diesem Fall ein Lieferdatum angeben? .....	21
Wir liefern per Spedition frei Bordsteinkante wie üblich. Wo muss ich das vermerken? Reicht es auf einer allgemeinen Informationsseite? .....	22
Würde es ausreichen, wenn die Versandkosten, z.B. für das EU-Ausland, im Bestellabschlussprozess in Euro und Cent dargestellt werden, also vor Bestellabschluss? .....	22
Müssen die Versandkosten, die ich dem Verbraucher berechne, den tatsächlichen Kosten entsprechen? .....	22
Darf ich Mindermengenzuschläge verlangen, z.B. bei Bestellungen unter 100 € oder 200 €? .....	22
Wie verhält es sich mit Teillieferungen? .....	22
Muss auch für Downloadprodukte eine Lieferzeit angegeben werden? .....	23
<b>Preisinformationen .....</b>	<b>24</b>
Meine Artikel sind überwiegend grundpreispflichtig. Muss der Grundpreis auch im Warenkorb bzw. auf der Bestellseite bei jedem betroffenen Artikel angegeben werden? .....	25
Es sollen ja Gesamtpreise angegeben werden. Reicht es dafür aus, Angaben zu Zöllen und Gebühren zu verlinken? .....	25
Gilt die Angabe von Gesamtpreisen auch für Angebote per E-Mail? .....	25
Worin liegt der wesentliche Unterschied zwischen Packstation und Paketbriefkästen? .....	26
<b>Vertragsschluss .....</b>	<b>27</b>
Ist als Button-Bezeichnung auch die Formulierung „Jetzt kaufen“ zulässig? Quasi als direkte Aufforderung, „jetzt“ zu kaufen? .....	28
Ist die Bezeichnung „Jetzt zum genannten Preis bestellen“ eindeutig? .....	28
Wäre auch die Buttonbeschriftung „Für x € bestellen“ erlaubt? .....	28
Gibt es für die Bezeichnung des Warenkorbs bereits Einschränkungen oder reicht hier „zur Kasse gehen“? .....	28
Wie lange hat man Zeit zur Annahme des Vertrags? .....	28
<b>Widerrufsrecht .....</b>	<b>29</b>

Art und Weise der Belehrung .....	30
Gilt das Widerrufsrecht auch für gewerbliche Kunden und kann ich es auf Verbraucher beschränken?.....	30
Was versteht man unter der Privilegierung der Musterwiderrufsbelehrung? .....	30
Darf ich das Musterwiderrufsformular formatieren? .....	30
Wenn der Kunde nur eine Bestellung aufgibt und nur eine Sendung erhält, ich aber nach der Variante „letzte Sendung“ belehere, gilt dann noch die Privilegierung? .....	30
Kann das Musterwiderrufsformular als eigener Absatz unter der Widerrufsbelehrung aufgeführt werden oder muss es direkt unter den Absatz „mittels einer eindeutigen Erklärung“ gesetzt werden?.....	30
Reicht das Muster-Widerrufsformular auf der Seite aus oder muss es mit ins Paket?.....	31
Reicht eine Widerrufsbelehrung unter dem Link „AGB“ aus?.....	31
Ist es ausreichend, wenn man die AGB, die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular mit der Bestellbestätigung im Anhang mitsendet und nicht zusätzlich in Papierform in das Paket legt? .....	31
Ist es ausreichend, wenn ich die Musterwiderrufsbelehrung als PDF bereitstelle?.....	31
Muss das Muster-Widerrufsformular definitiv verwendet werden oder reichen Hinweise auf einen Widerruf per Telefon, Mail, etc.? .....	31
Ich biete sowohl paketversandfähige Ware als auch Speditionsware an. Wie soll ich die Widerrufsbelehrung gestalten? .....	31
Wie muss ich die Widerrufsbelehrung anpassen, wenn ich die Kostentragung für paketversandfähige Ware und Speditionsware in einer Widerrufsbelehrung zusammenfassen möchte? .....	32
Muss bei der Rücksendung von Speditionsware die Höhe der Kosten konkret beziffert werden oder ist auch eine Schätzvariante zulässig? .....	32
Was gilt, wenn der Kunde eine Ware mit Montage bestellt? Ist die Montage eine Dienstleistung? Ist dafür eine weitere Widerrufsbelehrung erforderlich? Was gilt, wenn ein externer Dienstleister diese durchführt? .....	32
Ich biete meinen Kunden auch an, den Kaufpreis in Raten zu zahlen. Wie sollte ich in diesem Fall über das Widerrufsrecht belehren?.....	33
Kann der Verbraucher auch schon vor Lieferung der Ware den Vertrag widerrufen?.....	33
Ich möchte meinen Kunden gerne ein verlängertes Widerrufsrecht einräumen. Wie gehe ich dabei am besten vor? .....	33
Ich würde gerne die Rücksendekosten ab einem bestimmten Warenwert übernehmen. Darunter soll der Verbraucher die Kosten tragen. Gibt es eine solche Möglichkeit und wie sollte dies formuliert werden?.....	33
Kann man auch bei der alten 40-€-Klausel bleiben? Das wäre ja eine Abweichung zugunsten des Verbrauchers. ....	34
Ist es auch möglich, die Rücksendekosten nur für Lieferungen innerhalb Deutschlands zu übernehmen, für Auslandslieferungen jedoch nicht?.....	34
Reicht es für die Belehrung aus, wenn im Bestellvorgang unsere verlinkte Widerrufsseite (darunter befindet sich dann auch das Widerrufsformular als Download) abgehakt werden muss, damit der Kauf abgeschlossen werden kann? .....	34
Reicht auch ein Link im Footer des Online-Shops als Belehrung aus oder muss ein Link im Check-Out vorhanden sein? .....	34
Was ist, wenn der Kunde umgezogen ist und mir seine neue Adresse nicht bekannt ist? Kann ich die Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß nachholen? .....	34
Ist der Hinweis „Ende der Widerrufsbelehrung“ noch verpflichtend? .....	34
Was gilt bei einem Seminar, das in drei Tagen stattfindet? Muss ich auch über 14 Tage Widerrufsrecht belehren? .....	34

Welche Belehrung soll ich bei digitalen Inhalten verwenden? Was gilt, wenn ich gleichzeitig Waren und digitale Inhalte liefere? .....	34
Muss die Widerrufsbelehrung in jeder Sprache der Länder angeboten werden, in die ich liefere, oder nur in der Vertragssprache? .....	35
Muss bei Lieferung in die Schweiz auch die Musterwiderrufsbelehrung geliefert werden? .....	35
Ausübung des Widerrufs .....	35
Muss die Widerrufserklärung vor der Rücksendung erfolgen oder kann die Erklärung auch im Paket liegen? .....	35
Was passiert, wenn der Verbraucher mir die Ware ohne eindeutige Widerrufserklärung zurückgeschickt hat? .....	35
Was ist, wenn ich Briefversand als Standardversand und Paketversand mit DHL nur als zusätzliche Auswahl anbiete? Und wie weist der Kunde im Falle eines Widerrufs Briefversand nach? .....	36
Muss der Widerruf auch per E-Mail bestätigt werden, wenn es kein extra Online-Formular gibt und der Kunde über das Kontaktformular im Shop seinen Widerruf erklärt? .....	36
Wir sind per Festnetznummer erreichbar. Die Ansage sagt, dass ein Widerruf nur per E-Mail oder Formular möglich ist. Ist das erlaubt oder muss ein Widerruf auch per Telefon möglich sein? .....	36
Muss der Kunde seinen Widerruf nachweisen? .....	36
Ausnahmen vom Widerrufsrecht .....	36
Wir verkaufen und versenden Tee, der von uns verpackt, aber bisher nicht versiegelt wird. Wäre es möglich, die Produktverpackung mit einem Aufkleber zu versiegeln? Reicht „Mit Öffnen oder Entfernen des Siegels erlischt das gesetzliche Widerrufsrecht“ dafür aus oder gibt es einen gesetzlichen Mustertext? .....	36
Besteht eine Ausnahme vom Widerrufsrecht für Heimtextilien? .....	37
Wie sieht es mit Unterwäsche und Bademoden aus? .....	37
Zählen Matratzen zu Hygieneprodukten? .....	37
Wir vertreiben Kartuschen zur Herstellung von Mineralwasser. Besteht hierfür ein Widerrufsrecht, wenn diese ausgepackt wurde? .....	37
Müssen Strumpfwaren in geöffneter Verpackung zurückgenommen werden? .....	38
Kann Piercingschmuck ausgenommen werden? .....	38
Welche Möglichkeiten hat man als Unternehmer, wenn der Kunde behauptet, dass das Siegel schon bei Lieferung geöffnet war? .....	38
Darf Schokolade, die nicht geöffnet wurde, zurückgeschickt werden? .....	38
Wie sieht es bei Lebendtierversand aus wie z. B. bei Fischen? .....	38
Kann ich Fototassen vom Widerrufsrecht ausschließen? .....	38
Dürfen Haarschneidemaschinen auch getestet und zurückgeschickt werden? .....	38
Dürfen Küchengeräte benutzt werden? .....	39
Wir verkaufen Luftschrauben für Modellantriebe. Zur Prüfung der Eigenschaften ist theoretisch der Betrieb notwendig. Bereits gebrauchte Luftschrauben können wir jedoch nicht wieder verkaufen. Darf der Kunde diese Artikel wirklich ausprobieren? .....	39
Wie sollte das Siegel bei Computersoftware aussehen? .....	39
Wir vertreiben Kontaktlinsen. Ist mit Siegel die Hauptverpackung gemeint oder der Blister? .....	39
Muss ich Arzneimittel auch versiegeln? .....	39
Was ist mit Kosmetika wie Cremes und Lippenstiften? Diese lassen sich nach einem Funktionstest nicht wieder	

verkaufen.....	39
Kann die Annahme vom Kunden beschädigter Ware abgelehnt werden? .....	40
Ich habe eine Frage zu den Ausnahmen vom Widerrufsrecht. Wo genau müssen diese vermerkt werden? Direkt nach „Folgen des Widerrufs“ oder auf einer gesonderten Seite? .....	40
Und was ist, wenn alle Produkte vom Widerrufsrecht ausgenommen sind? Brauche ich dann eine Widerrufsbelehrung? .....	40
Kann ein Vertrag über einen Wertgutschein widerrufen werden? .....	40
Folgen des Widerrufs .....	40
Was gilt, wenn der Kunde ein Gartenhaus gekauft und dieses aufgebaut hat? Muss er es demontiert zurücksenden? ..	40
Besteht ein Wertverlust bei einer Digitalkamera mit gemachten Bildern? .....	41
Was ist, wenn die vom Verbraucher ausgepackte Ware nicht mehr in der ursprünglichen Verpackung zurückgeschickt werden kann, da sie dort ohne entsprechende Verpackungskünste nicht mehr hineinpasst? .....	41
Wie bemesse ich den Wertersatz? .....	41
Kann man das Zurückbehaltungsrecht in den AGB klarstellen? .....	41
<b>Zahlung und Rückerstattung.....</b>	<b>42</b>
Eine der Informationspflichten sagt aus, dass die möglichen Zahlarten bei Beginn des Bestellablaufs genannt werden müssen. Reicht eine separate Seite aus, auf der die Zahlarten genannt sind und die unten auf den Seiten verlinkt ist, oder muss im Warenkorb eine Aufzählung stattfinden bzw. reicht auch dort ggf. ein Link zu der Zahlartseite? Reicht für die Angabe der Zahlungsarten auch die Anzeige der Logos aus? .....	43
Gilt PayPal als zumutbare kostenfreie Zahlungsart? Bei einer Zahlung fallen ja Gebühren an. ....	43
Ist Vorkasse als kostenfreie Zahlungsart zumutbar?.....	44
Muss es in den Zahlungsbedingungen stehen, wenn ich nicht alle Zahlungsarten in allen Ländern anbiete?.....	44
Wie kann ich es korrekt formulieren, wenn ich bestimmte Zahlungsarten, z. B. den Rechnungskauf, von einer positiven Bonitätsprüfung abhängig mache?.....	44
Kann man die Kosten für die Zahlungsart auch in die Porto- und Versandkosten als Summe einbringen? .....	44
Gibt es Toleranzgrenzen für die Berechnung von Zahlartgebühren? Teilweise sind diese im Voraus nicht genau zu berechnen. ....	44
Wie soll eine Rückerstattung auf gleichem Weg bei Nachnahme erfolgen? .....	45
Für die Rückzahlung des Kaufpreises muss ich grundsätzlich dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat, es sei denn, dass ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Kann diese Vereinbarung auch telefonisch oder per E-Mail erfolgen? Wann muss sie erfolgen? Erst nach Vertragsschluss? .....	45
Wie sieht es mit der Währung BitCoin aus? Bei ihr ist eine direkte Rückzahlung nicht möglich. ....	45
Kosten für Zahlungsmittel: Laut Gesetz dürfen dem Kunden ja keine höheren Gebühren in Rechnung gestellt werden, als die Kosten, die mir als Händler bei der Nutzung des Zahlungsmittel entstehen. Wie konkret wird das gefordert? Da die Kosten für mich meist prozentual sind, kann ich als Händler ja nicht pauschal z.B. 0,99€ verlangen, da je nach Bestellwert die tatsächlichen Kosten darunter liegen würden. Ist es auch möglich, interne Kosten durch das Zahlungsmittel hinein zu rechnen, z. B. der hohe Bearbeitungsaufwand bei der Kreditkarte intern? .....	46
Muss ich Nachnahmegebühren ebenfalls zurückerstatten? .....	47
Was ist, wenn die Ware am 14. Tag zurückgesendet wird? Dann ist es mir ja nicht möglich, den Betrag innerhalb der 14 Tage zurückzuerstatten.....	47
<b>AGB und Allgemeines .....</b>	<b>48</b>

Müssen die AGB ausdrücklich bestätigt werden? .....	49
Kann der Hinweis auf die AGB auch unter dem Button stehen? .....	49
Sind Angaben zu Lieferbeschränkungen in den AGB in Ordnung? .....	49
Reicht der Hinweis zur Bonitätsprüfung auch in den AGB? .....	49
Muss die Telefonnummer nur ins Impressum oder auch auf der Rechnung genannt werden? .....	49
Wie kann ich verhindern, dass jeder von meiner Hotline zum Grundtarif profitiert? .....	50
Ich biete eine Mehrwertnummer an, für die ich jeden Monat bezahle. Ich verdiene nicht an ihr. Ist diese Mehrwertnummer auch weiterhin zulässig? .....	50
Ist eine Telefonnummer mit Betriebszeiten von 13.00 - 14.00 Uhr zulässig? .....	50
Wenn ich eine normale Telefonnummer habe, muss ich dahinter schreiben „zum ortsüblichen Festnetztarif“ oder ist die Nummer alleine ausreichend? .....	50
Wenn ich nur eine 0800-Hotline anbiete, die in Deutschland kostenlos ist, kann ich diese dann auch für Österreich oder die Schweiz nutzen? .....	51
Ist PayPal ein Verhaltenskodex? Falls nicht, mache ich dann etwas falsch, wenn ich es trotzdem in den AGB aufführe? .....	51
Muss ich den Rückversand zahlen, wenn der Kunde sagt, die Ware sei beschädigt oder entspräche nicht der Beschreibung? .....	51
<b>Rücksendungen .....</b>	<b>52</b>
Muss der Kunde den Zugang der Rücksendung nachweisen? .....	53
Was ist mit unfreien Rücksendungen? Besteht eine Pflicht zur Annahme? .....	53
Muss ich auch bei Teilretouren die Hinsendekosten erstatten? Ja, nein oder nur anteilig? Wenn anteilig, wie wird der Anteil berechnet? .....	53
Aktuell haben wir auf unserem Webshop einen Service-Bereich „Rückgabe“ (zusätzlich zu dem Punkt „Widerrufsbelehrung“). Hier wird u.a. erklärt, wie Bestellungen verändert werden können und wie ganz einfach über einen Link ein Retourenschein erstellt werden kann. Kann man diesen Service-Bereich weiterhin anbieten? Wenn ja, dann unterhalb der Widerrufsbelehrung oder als eigenen Punkt „Widerruf“ oder so ähnlich? .....	53
Kann ich in meinem Retourenformular auch vorgeben oder darum bitten, dass der Widerruf per Email erfolgen soll? .....	54
<b>Ebay und Amazon .....</b>	<b>55</b>
Bei Amazon wird man als Händler gedrängt, 30 Tage Rücknahme in der Artikelbeschreibung zu hinterlegen. Soll ich in den AGB trotzdem 14 Tage schreiben? Und auf der Artikelseite steht dann 30 Tage? .....	56
Ich habe jedes Produkt nur 5-mal auf Lager und kann daher maximal 5 Käufe annehmen. Muss ich darauf hinweisen? Ebay bietet eine entsprechende Funktion an. ....	56
Wenn man bei Amazon-Marketplace bestellt, gilt dann die Frist der einzelnen Händler? .....	56
Muss ich auch als Händler bei Amazon oder Ebay angeben, wann das Konto des Kunden belastet wird? .....	56
<b>Printmedien .....</b>	<b>57</b>
Ist auch in Printwerbung eine Widerrufsbelehrung erforderlich? .....	58
Kann die alte Widerrufsbelehrung auch nach dem 13.6.2014 in gedruckten Katalogen verwendet werden? .....	58
Müssen die Versandkosten nur bei Online-Bestellungen genau angegeben werden oder gilt das auch für Printwerbung? .....	58
Müssen auch auf einem beigelegten Bestellschein in einem Printkatalog alle möglichen Versandkosten und Zahlungsmöglichkeiten genannt werden? .....	58

Produkt-  
Beschreibung



## Was genau ist mit „Angaben zum Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für Waren“ gemeint? Wo müssen diese erfolgen?

Mit dieser Pflichtangabe ist ein Hinweis auf das bestehende gesetzliche Gewährleistungsrecht gemeint. Ausreichend ist der Hinweis, dass ein solches besteht, genaue Einzelheiten müssen Sie nicht nennen (vgl. MüKoBGB/*Wendehorst* § 312a Rn. 28). Wo diese Pflicht erfüllt wird, liegt im Ermessen des Händlers. Es ist nicht vorgeschrieben, auf jeder Produktseite einen entsprechenden Hinweis aufzunehmen. Der Hinweis kann auch in AGB stehen. Um die Pflicht zur Angabe von bestehenden Gewährleistungsrechten zu erfüllen, sind z.B. die Formulierungen „Die Gewährleistung erfolgt nach den gesetzlichen Bedingungen“ oder „Für die unserem Shop angebotenen Artikel bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte“ ausreichend. [In unserem Shopbetreiber-Blog](#) finden Sie mehr zu dieser Pflicht. Müssen bei jedem Artikel die Hinweise zu Garantien eingefügt werden? Was soll dem Kunden zur Verfügung gestellt werden?

Mit der Umsetzung der VRRl muss der Händler den Kunden vor Abgabe seiner Bestellung über das Bestehen und den Umfang von Garantien informieren. Dazu zählen auch Herstellergarantien. Handelt es sich um eine solche, bietet es sich an, die Garantiebedingungen des Herstellers direkt auf der Produktseite mit zu nennen oder entsprechend zu verlinken. Auf solche muss jedoch nur hingewiesen werden, wenn sie überhaupt angeboten werden. Derartige Garantien üben eine starke werbliche Wirkung auf Verbraucher aus, weshalb der Schwerpunkt eher auf den Garantiebedingungen liegen wird (vgl. MüKoBGB/*Wendehorst* § 312a Rn.29). Mehr zu diesem Thema finden Sie auch [in unserem Shopbetreiber-Blog](#).

## Gehört die Angabe „Made in China“ zu den Informationspflichten? Muss die Angabe noch genauer erfolgen?

Das Gesetz bestimmt, dass der Händler den Verbraucher über die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung informieren muss. Das Gesetz nennt zwar ausdrücklich nur Waren und Dienstleistungen, in richtlinienkonformer Auslegung muss man jedoch davon ausgehen, dass diese Informationspflicht auch für digitale Inhalte und Versorgungsverträge gilt (vgl. *EU-Kommission*, Leitfaden VRRl, S. 27).

Der Umfang der Informationspflicht hängt dabei immer vom Produkt und seiner Komplexität ab. Bei einfachen Produkten kann bspw. bereits die Abbildung bestimmter wesentlicher und besonderer Merkmale für hinreichend Klarheit sorgen (vgl. *EU-Kommission*, Leitlinien UGP-RL, S. 57). Für Tee z.B. ist die Herkunft ein wesentliches Merkmal. Daher würde ich in diesem Fall sagen, dass der pauschale Hinweis „Made in China“ nicht ausreicht, für Kinderspielzeug z.B. aber schon, da es hier nicht besonders auf die Herkunftsregion ankommt, sondern schon die Angabe des Herkunftslandes ausreicht. Über Offensichtliches müssen Sie nicht informieren, ebenso wenig über Dinge, die sich unmittelbar aus den Umständen oder dem Kontext der Werbemaßnahme ergeben (vgl. *EU-Kommission*, Leitlinien UGP-RL, S. 57 f.). Bestimmte Einschränkungen eines Angebots zählen jedenfalls zu den wesentlichen Merkmalen eines Produkts, z.B. wenn eine Dienstleistung nur während eines bestimmten Zeitraums erbracht wird. Es kommt also immer auf den Einzelfall an, welche Merkmale und Eigenschaften als wesentlich zu betrachten sind.

Weiterhin kommt es für den Umfang auch auf das verwendete Kommunikationsmittel an. Allerdings wird die Informationspflicht hierdurch für einen Onlinehändler nicht eingeschränkt, da eine Website regelmäßig ausreichend Platz für eine entsprechende Darstellung bieten wird. Anders verhält es sich z.B. bei Radiowerbung.

## Was muss ich bei Produktbildern beachten?

Für Produktbilder hat bereits der BGH ([Urteil vom 12.1.2011](#), VIII ZR 346/09) entschieden, dass diese den angebotenen Waren entsprechen müssen.

Werden z.B. Sonnenschirme mit Betonplatten zur Beschwerung abgebildet, geht der Verbraucher davon aus, dass diese auch vom Angebot umfasst sind (OLG Hamm, [Urteil vom 5.3.2015](#)).

Selbstverständlich müssen Sie auch darauf achten, dass Sie keine Bilder verwenden, die gegen das Urheberrecht verstoßen.

# AGB und Allgemeines

## Müssen die AGB ausdrücklich bestätigt werden?

Nein, AGB müssen nicht ausdrücklich bestätigt werden. Es muss jedoch ein ausdrücklicher Hinweis auf die AGB erfolgen. Hierfür sind der ausdrückliche Hinweis auf der Bestellseite und eine Verlinkung der AGB ausreichend, um dem Verbraucher die zumutbare Möglichkeit zur Kenntnisnahme zu verschaffen. Das ist auch ständige Rechtsprechung des BGH ([Urteil vom 14.6.2006, I ZR 75/03](#)). Unzureichend wäre es z. B., wenn man die AGB nur irgendwo abrufen könnte, da diese dann nicht wirksam in den Vertrag einbezogen würden (LG Wiesbaden, [Urteil vom 21.12.201, 11 O 65/11](#)) Eine Check-Box hingegen war noch nie erforderlich. Erfolgt ein ausdrücklicher Hinweis und besteht die zumutbare Möglichkeit zur Kenntnisnahme, werden die AGB Vertragsbestandteil. Weitere Informationen zu AGB finden Sie in unserer Beitragsreihe zu [„AGB für Online-Shops“](#).

## Kann der Hinweis auf die AGB auch unter dem Button stehen?

Der Hinweis auf die AGB ist so zu gestalten, dass der Verbraucher ihn nur schwer übersehen kann. Wenn der Hinweis auf die AGB unter dem Button steht, laufen Sie Gefahr, dass diese nicht Vertragsbestandteil werden, denn möglicherweise übersieht der Kunde den Hinweis, wenn er nicht weit genug scrollt. Falls Sie dennoch unter dem Bestell-Button auf die AGB hinweisen möchten, empfehle ich in diesem Fall eine Check-Box.

## Sind Angaben zu Lieferbeschränkungen in den AGB in Ordnung?

Damit wäre ich vorsichtig, da die Bezeichnung „AGB“ nicht unbedingt vermuten lässt, dass Lieferbeschränkungen bestehen. Es kommt aber

auf die Bezeichnung des Links an. Dieser sollte „sprechend“ sein, also als solcher erkennbar und eindeutig darauf hinweisen, dass sich hinter ihm Informationen zu Lieferbeschränkungen befinden. Zu empfehlen wäre der Begriff „Versand“, „Versandinformationen“ oder „Lieferbeschränkungen“, der dann in die AGB verweist.

## Reicht der Hinweis zur Bonitätsprüfung auch in den AGB?

Wenn Sie eine Bonitätsprüfung durchführen möchten, ist hierfür grundsätzlich die ausdrückliche Einwilligung des Kunden erforderlich. Eine solche ausdrückliche Einwilligung muss stets bewusst erfolgen und darf nicht in AGB versteckt werden. Bonitätsprüfungen ohne ausdrückliche Einwilligung des Kunden sind nur ausnahmsweise bei berechtigtem Interesse möglich. Ein solches berechtigtes Interesse besteht, wenn Sie mit Ihrer Leistung oder Lieferung in Vorleistung treten wie z.B. beim Versand auf Rechnung. Ein Hinweis ist in diesem Fall ausreichend. Dieser Hinweis auf die Bonitätsprüfung gehört aber nicht in die AGB, da es sich dabei um ein Thema des Datenschutzes handelt und es dann auch so genannt werden und dort abrufbar sein sollte. Mehr zu Bonitätsprüfungen und Scoring erfahren Sie unter <http://www.shopbetreiber-blog.de/2014/12/10/bonitaetscheck-das-muessen-haendler-beachten/>.

## Muss die Telefonnummer nur ins Impressum oder auch auf der Rechnung genannt werden?

Gem. § 312f BGB sind Sie dazu verpflichtet, dem Verbraucher alle Pflichtinformationen noch einmal auf einem dauerhaften Datenträger zu übermitteln. Dies kann z. B. in der Bestätigungs-E-Mail oder auf der Rechnung geschehen. Das alleinige Nennen im Impressum ist nicht ausreichend.

## Wie kann ich verhindern, dass jeder von meiner Hotline zum Grundtarif profitiert?

Das ist möglich, indem Sie differenzieren. Eine Mehrwertnummer ist z. B. weiterhin durchaus zulässig für Interessenten, Bestell-Hotlines oder telefonisch erbrachte Dienstleistungen. Daher ist es ausreichend, wenn Sie Ihren Bestandskunden die günstige Rufnummer erst bei Lieferung mitteilen. Diese muss dann für Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen Ihnen und dem Verbraucher geschlossenen Vertrag zur Verfügung stehen. Dazu gehören typischerweise der Status einer Bestellung oder Retoure, die Geltendmachung von Gewährleistungsrechten aber auch die telefonische Ausübung eines Widerrufs.

## Ich biete eine Mehrwertnummer an, für die ich jeden Monat bezahle. Ich verdiene nicht an ihr. Ist diese Mehrwertnummer auch weiterhin zulässig?

Die neue Regelung soll Verbraucher vor zusätzlichen Gebühren schützen. Die Richtlinie nimmt auf einen Grundtarif Bezug, aber das Problem dabei ist, dass es keinen europäischen oder nationalen Grundtarif gibt. Die Kommission geht davon aus, dass der Verbraucher nicht mehr als die reinen Kosten für den Anruf zu zahlen habe und hält hierfür gewöhnliche Festnetz- oder Mobiltelefonnummer für zulässig. Er soll jedoch nicht so verstanden werden, dass der Unternehmer kostenfreie Rufnummern verwenden muss. Unzulässig hingegen sollen Mehrwertdienste sein, mit denen Callcenter finanziert oder Einnahmen aus den betreffenden Telefongesprächen erzielt werden (vgl. *EU-Kommission*, Leitfaden VRRRL, S. 75 f.). In der Gesetzesbegründung werden Hotlines als zulässig angesehen, wenn der Unternehmer vom Telekommunikationsanbieter kein Cashback erhält (vgl. BT-Drs. 17/12637, S. 52). Ungeklärt ist damit aber noch, ob der Unternehmer 0180-

Nummern anbieten kann. Die Bundesregierung geht in der Gesetzesbegründung von ihrer Zulässigkeit aus. Um genau solch eine Nummer geht es momentan in einem Verfahren vor dem LG Stuttgart ([Beschluss vom 15.10.2015, 11 O 21/15](#)). Das Gericht hat das Verfahren ausgesetzt und dem EuGH die Frage zur Entscheidung vorgelegt – es bleibt abzuwarten, für welche Auslegung sich der EuGH entscheidet. Das LG Hamburg ([Urteil vom 3.11.2015, 312 O 21/15](#)) hat hingegen entschieden, dass eine 01805-Nummer zulässig und es entscheidend sein soll, dass der Unternehmer dem Verbraucher nicht mehr als die reinen Kosten berechnet, die auch der Telekommunikationsdienstleister berechnet.

## Ist eine Telefonnummer mit Betriebszeiten von 13.00 - 14.00 Uhr zulässig?

Das ist ein schwieriger Fall. Nach E-Commerce-Recht besteht für Sie die Pflicht, dass Sie über eine Telefonnummer verfügen müssen, aber nicht dazu, Anrufe auch zu beantworten. Vorgaben, wann Sie erreichbar sein müssen, gibt es nicht. In einem solch einem Fall eingeschränkter Betriebszeiten würde ich diese gar nicht erst nennen und keine Angaben dazu machen, sondern lieber einen Anrufbeantworter schalten.

## Wenn ich eine normale Telefonnummer habe, muss ich dahinter schreiben „zum ortsüblichen Festnetztarif“ oder ist die Nummer alleine ausreichend?

Nein, eine solche Angabe ist nicht erforderlich. Eine Pflicht zur Preisauszeichnung ist in § 66a TKG geregelt und gilt nur für Mehrwertnummern. Danach müssen Sie den zu zahlenden Preis zeitabhängig pro Minute oder zeitunabhängig je Inanspruchnahme einschließlich der Umsatzsteuer

und sonstiger Preisbestandteile angeben. Diese Information hat gut lesbar und in einem unmittelbaren Zusammenhang mit der Rufnummer zu erfolgen. Diese Pflicht gilt auch für Mobilfunknummern. Hier muss der Höchstpreis pro Minute angegeben werden. Bei Premium-Diensten reicht der Hinweis, dass die Kosten aus dem Mobilfunknetz abweichen können.

**Wenn ich nur eine 0800-Hotline anbiete, die in Deutschland kostenlos ist, kann ich diese dann auch für Österreich oder die Schweiz nutzen?**

Ja, Sie können diese Hotline auch für Kunden aus dem Ausland nutzen. Allerdings gilt auch in diesem Fall, dass für den Verbraucher nur Kosten in der Höhe anfallen dürfen, die Sie für den Betrieb dieser Nummer zahlen. Dabei ist auch eine Auslandsnummer zulässig. Der Verbraucher muss damit rechnen, dass er für einen Anruf bei einem Unternehmer in einem anderen Mitgliedstaat mehr bezahlen muss als die inländischen Kunden des Unternehmers (vgl. *EU-Kommission*, Leitfaden VRRRL, S. 76).

**Ist PayPal ein Verhaltenskodex? Falls nicht, mache ich dann etwas falsch, wenn ich es trotzdem in den AGB aufführe?**

Ich würde die Vorgaben von PayPal eher nicht als Verhaltenskodex einordnen. Diese entwickeln keine unmittelbare Wirkung gegenüber dem Endkunden. Es handelt sich vielmehr um eine vertragliche Regelung, die Sie bindet. Als Angabe würde ich nur empfehlen: „Wir haben uns den PayPal-Regeln unterworfen.“

**Muss ich den Rückversand zahlen, wenn der Kunde sagt, die Ware sei beschädigt oder entspräche nicht der Beschreibung?**

Ja, in diesen Fällen müssen Sie für die Kosten aufkommen. Dabei handelt es sich allerdings nicht um einen Fall des Widerrufsrechts, sondern um das normale Gewährleistungsrecht. Gem. § 439 BGB müssen Sie die erforderlichen Kosten tragen.