

Cross-Border E-Commerce

Handbuch für grenzüberschreitenden Handel in der EU

Rechtliche Anforderungen verständlich erklärt

Best Practices der internationalen Online-Shops

Muster in 6 Sprachen – direkt nutzbar

Cross-Border E-Commerce
Handbuch für grenzüberschreitenden Handel in der EU

TRUSTED SHOPS GmbH
Subbelrather Str. 15c
50823 Köln

+49 221 77536-7490
shop@trustedshops.com

shop.trustedshops.com

Einleitung

In Zeiten des E-Commerce wächst die Welt immer mehr zusammen. Es ist möglich, Waren aus aller Welt zu bestellen, ohne den eigenen Sofasessel zu verlassen. Nach dem Europäischen Multichannel- und Onlinehandelsverband EMOTA wird der Anteil an Cross Border-Umsätzen in Europa bis 2018 um 40 Prozent steigen. Auch für Online-Händler wird der Blick über die Grenze somit attraktiver.

Mit unserem Handbuch möchten wir Online-Händlern einen Einblick geben, was es im grenzüberschreitenden Handel innerhalb der Europäischen Union zu beachten gilt. Hierfür geben wir in jedem Kapitel zunächst einen Überblick über die unionsrechtlichen Grundlagen und gehen anschließend auf die nationalen Besonderheiten in Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich, Spanien, Italien und den Niederlanden.

Wir orientieren uns hierbei an einem Online-Händler, der über seinen Online-Shop Waren an Verbraucher verkauft. Im Rahmen des Widerrufsrechts findet ein Exkurs hinsichtlich digitaler Inhalte wie Downloads statt.

Der Aufbau des Handbuchs folgt dabei einer klassischen Customer Journey des Kunden. Danach betritt ein potentieller Käufer den Online-Shop und möchte zunächst in Erfahrung bringen, wer der Betreiber dieses Shops ist. Anschließend stöbert der Kunde durch das Sortiment und gelangt über die Produktseite zum Bestellprozess. Im Rahmen der Adresseingabe werden die Datenschutzbestimmungen des Shops relevant. Weiter sind hier für den Kunden verschiedenste Informationen von Interesse, insbesondere zu Lieferung und Zahlung oder dem Widerrufsrecht. Anschließend gelangt der Kunde auf die Bestellseite, auf welcher seine Bestellung absendet. Es folgt eine Bestätigung des Eingangs seiner Bestellung. In einigen Fällen kann es zum Widerruf durch den Verbraucher kommen. Dafür ist es wichtig als Händler die Rechte, Pflichten und den Ablauf des Widerrufsrechts zu verstehen, um die Abwicklung richtig vorzunehmen.

Unsere Ausführungen haben wir zum besseren Verständnis an vielen Stellen mit Beispielen und Mustern hinterlegt. Im jeweiligen Kapitel finden Sie die deutschen Muster. Die Muster in den Sprachen Englisch, Französisch, Spanisch, Niederländisch und Italienisch sind im Anhang hinterlegt.

Inhalt

Einleitung.....	3
Grundlagen	8
1. Grundbegriffe.....	9
1.1 Verordnungen und Richtlinien.....	9
1.2 Mindest- und Vollharmonisierung.....	10
1.3 Herkunftsland- und Marktortprinzip.....	10
1.4 Grenzüberschreitende Ausrichtung eines Online-Shops.....	11
1.5 Abgrenzung Waren / Digitale Inhalte.....	12
2. Sanktionssysteme in den Mitgliedstaaten.....	13
3. Umsatzsteuerrechtliche Behandlung von grenzüberschreitenden Warenlieferungen	16
3.1 Grundsätzliches	16
3.2 Ausnahme: Optieren.....	18
3.3 Ausnahme: Kleinunternehmer	18
3.4 Preisangabe im Online-Shop.....	19
3.5 Die Mehrwertsteuersätze innerhalb der EU.....	20
4. Umsatzsteuerrechtliche Behandlung beim grenzüberschreitenden Handel mit elektronischen Dienstleistungen	22
4.1 Was sind elektronische Dienstleistungen?	22
4.2 Umsatzsteuerrechtliche Regelungen	22
Der Anbieter	24
1. Anbieterkennzeichnung.....	25
1.1 Unionsrecht.....	25
1.2 Besonderheiten der einzelnen Länder	27
1.3 Sanktionen.....	32
1.4 Best Practice	34
1.5 Muster: Anbieterkennzeichnung DE.....	35
Die Produktseite.....	37
1. Produktbeschreibung.....	38
1.1 Unionsrecht.....	38
1.2 Besonderheiten der einzelnen Länder	42
1.3 Best Practice	45
2. Preisangaben	46
2.1 Unionsrecht.....	46
2.2 Besonderheiten der Länder	48
2.3 Sanktionen bei unzureichenden Preisangaben	50

Der Bestellprozess	51
1. Lieferinformationen	52
1.1 Unionsrecht.....	52
1.2 Besonderheiten der einzelnen Länder.....	53
1.3 Best Practice	55
2. Informationen zur Zahlung.....	58
2.1 Unionsrecht.....	58
2.2 Besonderheiten der einzelnen Länder.....	58
2.3 Best Practice	60
3. Datenschutz.....	61
3.1 Datenschutz in Deutschland	62
3.1.1 Wie lauten die Datenschutzprinzipien?.....	62
3.1.2 Bestehen Registrierungspflichten?	63
3.1.3 Welche Informationspflicht gibt es?.....	63
3.1.4 Was ist Bestandteil der Datenschutzerklärung?	63
3.1.5 Wofür wird eine Einwilligung gebraucht?	66
3.1.6 Wie ist die Einwilligung einzuholen?	67
3.1.7 Welche Rechte hat der Nutzer?.....	68
3.1.8 Sanktionen	68
3.2 Besonderheiten der einzelnen Länder.....	69
3.3 Muster: Datenschutzerklärung DE	81
4. Infopflichten im elektronischen Geschäftsverkehr.....	91
4.1 Unionsrecht.....	91
4.2 Besonderheiten der einzelnen Länder.....	92
4.3 Best Practice	93
5. Widerrufsrecht – Vorvertragliche Infopflichten.....	94
5.1 Unionsrecht.....	94
5.2 Vorvertragliche Informationspflichten	95
5.3 Folgen einer fehlerhaften Belehrung	97
5.4 Muster: Widerrufsbelehrung DE	98
5.5 Muster: Widerrufsformular DE	100
5.6 Muster: Einwilligung zum vorzeitigen Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten DE	101
6. AGB.....	101
6.1 Muster: AGB auf Deutsch	103
7. Sanktionen bei Verstößen gegen vorvertragliche Infopflichten.....	107
8. Bestellseite.....	109
8.1 Unionsrecht.....	109
8.2 Bestellübersicht.....	110

8.2.1	Inhaltliche Anforderungen	110
8.2.2	Formale Anforderungen.....	111
8.2.3	Technische Mittel zur Korrektur	112
8.2.4	Bestellbutton.....	112
8.3	Besonderheiten der einzelnen Länder	114
8.4	Muster: Bestellseite DE.....	115
	Nach der Bestellung.....	116
1.	Bestellbestätigungs-E-Mail	117
1.1	Unionsrecht.....	117
1.2	Besonderheiten der einzelnen Länder	117
1.3	Best Practice	118
2.	Nachvertragliche Informationspflichten	119
2.1	Unionsrecht.....	119
2.2	Besonderheiten der einzelnen Länder	120
2.3	Best Practice	121
2.4	Sanktionen bei Verstößen gegen nachvertragliche Infopflichten	122
3.	Widerrufsrecht – Nachvertragliche Infopflichten	124
3.1	Unionsrecht.....	124
3.2	Besonderheiten in den einzelnen Ländern	125
	Das Widerrufsrecht.....	126
1.	Widerrufsfrist	127
2.	Ausübung des Widerrufsrechts.....	128
3.	Wirkungen des Widerrufs	129
4.	Ausnahmen und Erlöschensgründe	132
	Muster in 6 Sprachen	137
1.	Muster	138
2.	Anbieterkennzeichnung	138
2.1	Anbieterkennzeichnung AT	138
2.2	Anbieterkennzeichnung UK.....	139
2.3	Anbieterkennzeichnung FR.....	140
2.4	Anbieterkennzeichnung ES.....	141
2.5	Anbieterkennzeichnung IT	142
2.6	Anbieterkennzeichnung NL.....	143
3.	Datenschutz	143
3.1	Englisches Datenschutz-Muster	143
3.2	Französisches Datenschutz-Muster	152
3.3	Spanisches Datenschutz-Muster.....	162
3.4	Italienisches Datenschutz-Muster	171
3.5	Niederländisches Datenschutz-Muster	181

4.	Matrix zur Erstellung der Widerrufsbelehrung.....	191
4.1	Widerrufsbelehrung DE und AT.....	191
4.2	Widerrufsbelehrung UK.....	197
4.3	Widerrufsbelehrung FR	203
4.4	Widerrufsbelehrung ES.....	209
4.5	Widerrufsbelehrung IT.....	215
4.6	Widerrufsbelehrung NL.....	221
5.	Muster-Widerrufsformular.....	228
5.1	AT	228
5.2	UK.....	229
5.3	Frankreich	230
5.4	Spanien	231
5.5	Italien	232
5.6	Niederlande.....	233
6.	Muster zur Einholung der Einwilligung zum vorzeitigen Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten	234
6.1	UK.....	234
6.2	Frankreich	234
6.3	Spanien	235
6.4	Italien	235
6.5	Niederlande.....	235
7.	AGB	236
7.1	AGB auf Englisch	236
7.2	AGB auf Französisch	239
7.3	AGB auf Spanisch	243
7.4	AGB auf Italienisch.....	247
7.5	AGB auf Niederländisch.....	251
	Trusted Shops	255
	Autoren	256

Grundlagen

1. Grundbegriffe

Händler unterliegen grundsätzlich den Gesetzen ihres Landes. Dieser Grundsatz gilt aber nicht beim Cross-Border-Commerce, da beim grenzüberschreitenden Handel oft das Recht des Landes gilt, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Für Onlinehändler ist daher nicht nur das Recht ihres Heimatlandes relevant, sondern sie müssen auch das Recht des Staates des Verbrauchers kennen.

Zwar sind viele Rechtsgebiete EU-weit angeglichen oder haben ihren Ursprung zumindest im EU-Recht, aber dennoch gibt es zahlreiche Unterschiede zwischen Rechtsordnungen der einzelnen Länder. Im Folgenden werden einige relevante Begriffe erläutert, die für das Verständnis über das Zusammenwirken von EU-Recht und nationalem Recht notwendig sind.

1.1 Verordnungen und Richtlinien

Ein Großteil der für Online-Händler relevanten rechtlichen Regelungen folgt aus den Rechtsakten der Europäischen Union. Zur Beseitigung von Handelshemmnissen und Implementierung eines gemeinsamen Binnenmarktes werden vereinheitlichende Rechtsakte erlassen. Hier sind insbesondere Verordnungen und Richtlinien zu nennen:

Eine **Verordnung** ist ein Rechtsakt der EU, der direkt und unmittelbar in einem Mitgliedstaat gilt. Er ist in allen Teilen verbindlich und hat allgemeine Geltung. Verordnungen müssen nicht in nationales Recht umgesetzt werden und Änderungen an den Regelungen der Verordnung durch eine abweichende nationale Gesetzgebung sind nicht möglich.

Richtlinien hingegen sind nur hinsichtlich ihres Zieles verbindlich, gelten aber nicht unmittelbar in jedem Mitgliedstaat. Sie bedürfen einer Umsetzung in nationales Recht. Dabei müssen die Mitgliedstaaten den Grundsatz der effektiven Umsetzung beachten, d.h. sie müssen wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Maßnahmen vorsehen, um Verstöße gegen das entsprechende Umsetzungsgesetz zu ahnden. Erst durch die Umsetzung in nationales Recht wirken die Regelungen auf die Bürger eines Landes.

1.2 Mindest- und Vollharmonisierung

Viele Richtlinien folgen dem Prinzip der **Mindestharmonisierung**. Das bedeutet, dass sie einen einzuhaltenden Mindeststandard festlegen. Den Mitgliedstaaten ist es gestattet, strengere als durch diesen Mindeststandard festgelegte Regelungen zu erlassen oder aufrecht zu erhalten (sog. überschießende Umsetzung), es ist ihnen aber nicht gestattet diesen Mindeststandard zu unterschreiten.

Dem gegenüber stehen **vollharmonisierende Richtlinien**, welche dies nicht gestatten. Abweichende Regelungen als in der Richtlinie sind nicht mehr möglich, weder strengere noch weniger strenge. Dies soll zu einer größeren Rechtsvereinheitlichung und damit zu einem harmonisiertem Verbraucherschutz und einer Erleichterung des grenzüberschreitenden Handels führen.

Diese zwei Prinzipien lassen sich an den Fernabsatzregelungen der EU gut verdeutlichen: Die Fernabsatzrichtlinie 97/7/EG war mindestharmonisierend und legte fest, dass die Widerrufsfrist mindestens 7 Werktagen zu betragen habe. Durch unterschiedliche Umsetzungen reichten die Fristen in den Mitgliedstaaten dann von 7 Werktagen bis zu 15 Kalendertagen. Die Nachfolge-Richtlinie, die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU, setzte die Widerrufsfrist hingegen vollharmonisierend auf 14 Kalendertage für alle Mitgliedstaaten einheitlich fest. Die Frist war damit in allen Mitgliedstaaten entsprechend anzupassen. Auch eine längere Frist, die den Verbraucher besser stellt, durfte gesetzlich nicht weiter beibehalten werden und musste auf 14 Tage reduziert werden. Dies hatte und hat auch unter geltendem Recht keine Auswirkung auf längere Fristen, die einzelne Händler ihren Kunden anbieten.

1.3 Herkunftsland- und Marktortprinzip

Das in den Mitgliedstaaten der Union geltende Recht ist nur in Teilen harmonisiert. Für einen Unternehmer, der grenzüberschreitend verkaufen möchte, stellt sich die Frage, welches Recht er beachten muss. Gilt das Recht des Landes, in dem er seinen Sitz hat (Sitzland oder auch Herkunftsland) oder das Recht des Landes, in welches er liefert (Zielland oder Marktort)? Eine pauschale Antwort auf diese Frage ist nicht möglich.

Einige Richtlinien folgen dem **Herkunftsland-** andere dem Marktortprinzip. Nach dem Herkunftslandprinzip ist das Recht des Landes zu beachten, in welchem der Händler seinen Sitz bzw. seine gewerbliche Niederlassung hat. Folgt ein Rechtsakt hingegen dem **Marktortprinzip**, gilt das Recht des Ziellandes, d.h. das Recht des Landes, auf den ein Händler sein Angebot ausrichtet. Je nach Rechtsgebiet kann dies dazu führen, dass für einige Fragen das Herkunftslandprinzip und für andere das Marktortprinzip gilt. Für einen niederländischen Händler beispielsweise, der einen auf Deutschland ausgerichteten Webshop betreibt, würde daher im Rahmen des Herkunftslandprinzips niederländisches Recht gelten, im Rahmen des Marktortprinzips aber deutsches. Dies kann auch zur Folge haben, dass je nach betroffenem Rechtsgebiet eine andere Rechtsordnung Anwendung findet.

1.4 Grenzüberschreitende Ausrichtung eines Online-Shops

Für einige Richtlinien gilt also das Marktortprinzip, sodass es zu klären gilt, wann eine solche Ausrichtung auf einen bestimmten Markt gegeben ist. Die bloße Abrufbarkeit eines Online-Shops im Ausland stellt dabei nicht bereits eine Ausrichtung auf ein bestimmtes Land dar, da Webseiten regelmäßig weltweit abgerufen werden können.

Ob ein Online-Shop auf den Staat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, ausgerichtet ist, ist eine Frage des Einzelfalls, wobei verschiedene Indizien für eine Ausrichtung sprechen. Nach einer Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes gehören zu diesen Indizien, „alle offenkundigen Ausdrucksformen des Willens, Verbraucher in diesem Mitgliedstaat als Kunden zu gewinnen.“ Diesen abstrakten Prüfungsmaßstab hat der EuGH durch folgende Kriterien konkretisiert, welche keinen abschließenden Katalog darstellen:

EuGH, Urteil v.
07.12.2010,
C-585/08,
C-144/09

- Gezielte Nutzung von AdWords
- Internationaler Charakter der fraglichen Tätigkeit (wie bestimmte touristische Tätigkeiten)
- Angabe von Telefonnummern mit internationaler Vorwahl
- Verwendung einer anderen Top-Level-Domain (z. B. „.at“) oder einer neutralen TLD („.com“ oder „.eu“)
- Anfahrtsbeschreibungen von einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten aus zum Ort der Dienstleistung

- Verwendung einer anderen Sprache oder Währung
- Erwähnung einer internationalen Kundschaft, die sich aus in verschiedenen Mitgliedstaaten wohnhaften Kunden zusammensetzt, insbesondere durch die Wiedergabe von Kundenbewertungen

Entscheidet sich ein niederländischer Online-Händler dazu, seinen Shop auch auf Englisch aufzusetzen, führt dies nicht zwangsläufig dazu, dass er sich auf sämtliche englischsprachigen Länder dieser Welt ausrichtet. Wird der Shop hingegen unter einer .co.uk-Domain mit Preisangaben in Pfund Sterling betrieben, dürfte eine Ausrichtung auf UK nahe liegen. Je eher ein Online-Händler versucht, Kunden in einem bestimmten Land zu gewinnen, desto eher ist eine Ausrichtung anzunehmen.

1.5 Abgrenzung Waren / Digitale Inhalte

Dieses Handbuch fokussiert sich auf den Verkauf von Waren an Verbraucher. Waren sind nach der Verbraucherrechterichtlinie:

„bewegliche körperliche Gegenstände mit Ausnahme von Gegenständen, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden; als Waren im Sinne dieser Richtlinie gelten auch Wasser, Gas und Strom, wenn sie in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden“

Hiervon abzugrenzen sind Dienstleistungen und digitale Inhalte (hierunter fallen z. B. Downloads).

Bei **digitalen Inhalten** handelt es sich um Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden, wie etwa Computerprogramme, Apps, Spiele, Musik, Videos oder Texte. Dies gilt unabhängig davon, ob der Inhalt als Download oder mittels Streaming bereitgestellt wird. Für digitale Inhalte gibt es z. B. im Rahmen des Widerrufsrechts einige Besonderheiten zu beachten.

Es handelt sich übrigens nur dann digitale Inhalte, wenn diese nicht auf körperlichen Datenträgern geliefert werden: Bei DVDs und CDs handelt es sich somit um Waren und nicht um digitalen Inhalte. Je nach Rechtsakt werden digitale Inhalte auch als „**elektronische Dienstleistung**“ bezeichnet.