

Handbuch für Online-Händler

Praxishilfen zur richtigen Umsetzung der
gesetzlichen Vorgaben

Musterformulierungen für Ihren Shop

Steigern Sie das Vertrauen und erhöhen
Sie die Konversion

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

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.**

Köln und Wien im April 2015

Die Verfasser

I Inhalt

Einführung	3
I Inhalt.....	4
II Die Shopbetreiber-Checkliste	8
III Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte.....	9
IV Grundlagenwissen.....	13
1 Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform	13
1.1 Firmenkunden oder Privatkunden	13
1.1.1 Verkauf an Gewerbetreibende.....	13
M1 Begrenzung des Kundenkreises	13
1.1.2 Vermischungen vermeiden	14
1.1.3 Klare Trennung empfehlenswert.....	14
1.2 Österreich, EU oder weltweit.....	15
1.2.1 Unerwünschte Auslandslieferungen vermeiden.....	15
M2 Begrenzung des Liefergebietes	16
1.2.2 Risiken bei Vertrieb ins Ausland	16
1.2.3 Verbraucherrechterichtlinie	16
1.2.4 Vollharmonisierung	16
1.3 Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung	17
2 Rechtliche Texte	18
2.1 Informationen	18
2.2 Vereinbarungen	19
2.3 Einwilligungen	19
2.4 Hinweise im Bestellverlauf	19
2.5 Allgemeine Informationsseiten.....	20
2.5.1 Wann ist ein Link sprechend?	20
M3 Links auf allen Seiten	21
3 Rechtsverstöße und Abmahnungen.....	21
3.1 Marken-, und Urheberrecht	21
3.2 Wettbewerbsrecht	22
3.3 Abmahnung.....	22
3.4 Problematische AGB-Klauseln	23
3.4.1 Einbeziehung von AGB	23
3.4.2 Lieferzeiten	23
3.4.3 Änderungsklauseln	23
3.4.4 Gutscheilverfall.....	24
3.4.5 Originalverpackung, Wertersatz beim Rücktrittsrecht.....	24
3.4.6 Gutschriften nach Rücktritt.....	24
3.4.7 Rügefristen.....	24
3.4.8 Gewährleistung.....	24
3.4.9 Schadenspauschalen	24
3.4.10 Haftung.....	25
3.4.11 Gerichtsstandsvereinbarung	25
3.4.12 Salvatorische Klausel	25
V Musterformulierungen	26
1 Impressum.....	26

1.1	Allgemeines.....	26
1.2	Die Informationsverpflichtungen im Einzelnen	28
1.2.1	Informationspflichten ECG, UGB und GewO sowie dem FAGG	28
1.2.2	Offenlegungspflicht nach Mediengesetz	30
1.2.3	Telefonnummer im Impressum	31
1.2.4	Sind Disclaimer sinnvoll?	32
1.2.5	Angaben auf Geschäftsbriefen	32
1.3	Impressum nicht ins Firmenbuch eingetragener Einzelunternehmer (Gewerbetreibender)	33
	M4 Impressum nicht eingetragener Einzelunternehmen	34
1.4	Impressum ins Firmenbuch eingetragener Einzelunternehmer	35
	M5 Impressum e.U.	36
1.5	Impressum reglementierte Berufsgruppen am Beispiel Impressum Apotheker (e.U.).....	36
	M6 Impressum Apotheker (e.U.)	37
1.6	Impressum GbR.....	37
	M7 Impressum GbR	37
1.7	Impressum OG	38
	M8 Impressum OG	39
1.8	Impressum KG.....	40
	M9 Impressum KG	40
1.9	Impressum GmbH & Co KG	40
	M10 Impressum GmbH & Co KG	42
1.10	Impressum GmbH.....	43
	M11 Impressum GmbH	44
1.11	Impressum Aktiengesellschaft	45
	M12 Impressum AG	46
2	Datenschutzerklärung.....	47
2.1	Allgemeines.....	47
2.1.1	Übersicht über die Pflichten nach den DSGVO	47
2.1.2	Sensible Daten und nicht-sensible Daten.....	48
2.1.3	Begriffe	48
2.1.4	Die Zustimmung im Datenschutzrecht	48
2.1.5	Zulässigkeitsprüfung einer Datenverwendung	49
2.1.6	Unterrichtung durch Verlinkung - Datenverwendungserklärung	53
2.1.7	Wichtige Inhalte	53
2.1.8	Datenweitergabe	54
2.1.9	Cookies und Datenschutz	56
2.1.10	Und was passiert bei Verstößen?.....	58
2.2	Einfache Datenschutzerklärung	59
	M13 Datenschutzerklärung einfach	59
2.3	Erweiterte Datenschutzerklärung	59
	M14 Erweiterte Datenschutzerklärung mit Kundenregistrierung und Newsletter	60
2.4	Optionale Erweiterungen der Datenschutzerklärung	61
	M15 Verschlüsselung personenbezogener Daten	61
	M16 Datenverarbeitung außerhalb der EU	62
3	Datenerhebung und Zahlung.....	62
3.1	Allgemeinen Grundsätze des § 6 DSGVO	63
	M17 Pflichtangaben und freiwillige Angaben	63
3.2	Registrierung	63
	M18 Registrierung	64
	M19 Verwendung von Cookies	64

3.3	Newsletteranmeldung.....	64
	M20 Erlaubnis zur E-Mail-Werbung	64
3.4	Zahlungsart und Zahlungsdaten	65
	M21 Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen	65
	M22 Einwilligung zur Speicherung von Bankdaten	65
3.5	Bestellschritt-Info	66
4	Warenangebot	66
4.1	Produktbeschreibung	67
4.1.1	Geben Sie die wesentlichen Merkmale der Ware an.....	67
	M23 Wesentliche Merkmale der Ware	67
4.2	Erweiterte Vorschriften bei bestimmten Produktgruppen	67
4.3	Preisangaben und Lieferkosten	68
4.3.1	Gesamtpreise angeben	68
4.3.2	Lieferkosten	68
	M24 Preisangaben mit Hinweis zu Lieferkosten	68
4.3.3	Preisvergleiche	69
4.3.4	Vorsicht bei Werbung in Preissuchmaschinen.....	69
4.3.5	Bei befristeten Angeboten Dauer angeben	69
	M25 Gültigkeitsdauer des Angebotes	69
4.3.6	Grundpreisangaben	69
4.4	Lieferinformationen und Verfügbarkeit.....	70
4.4.1	Begrenzung des Liefergebietes	70
	M26 Begrenzung des Liefergebietes	70
4.4.2	Angabe eines Liefertermins.....	70
	M27 Angaben zu Lieferzeiten	70
5	Zahlungsbedingungen.....	72
5.1	Hinweis auf Zahlungsarten im Warenkorb	72
5.2	Zahlartkosten	73
5.3	Weitere Zahlungsbedingungen.....	73
	M28 Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen	73
6	Bestellseite	74
6.1	Korrekturmöglichkeiten.....	77
6.2	Hinweis auf E-Mail-Werbung.....	77
	M29 Hinweis auf E-Mail-Werbung	77
6.3	Rücktrittsrecht	77
6.4	Einbeziehung von AGB	77
	M30 Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen	78
6.5	Vertragsabschluss	78
6.5.1	Verpflichtung zur Lieferung	78
6.5.2	Zahlungsaufforderung bedeutet Vertragsabschluss	78
6.5.3	Drei Möglichkeiten, einen Vertrag zu schließen.....	79
6.5.4	Informieren Sie über die technischen Schritte des Vertragsabschlusses.....	79
	M31 Informationen zum Vertragsabschluss	79
7	Rücktrittsrecht	80
7.1	Verbraucherrechte-Richtlinie- und Umsetzungsgesetz.....	81
7.2	Hinweis auf das Rücktrittsrecht	81
7.2.1	Allgemeines	81
	M32 Hinweis auf das Rücktrittsrecht und Einwilligung zum Beginn von Dienstleistungen	81
7.2.2	Informationspflichten des Händlers	82

7.2.3	Die Rücktrittsfrist.....	82
7.2.4	Konsequenzen bei fehlerhafter Belehrung	82
7.2.5	Ausnahmen vom Rücktrittsrecht	83
	M33 Hinweis auf das Nichtbestehen des Rücktrittsrechts	84
7.2.6	Ausnahme vom Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen.....	85
	M34 Bestätigung über die Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei Dienstleistungen	85
7.2.7	Ausnahme vom Rücktrittsrecht bei digitalen Inhalten	85
	M35 Bestätigung über die Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei digitalen Inhalten	85
7.3	Rechtsfolgen des Rücktritts.....	86
7.3.1	Allgemeines.....	86
7.3.2	Wertersatz bei Warenlieferungen	86
7.3.3	Wertersatz bei Dienstleistungen	86
7.3.4	Wertersatz bei digitalen Inhalten	87
7.4	Die neuen Muster-Widerrufsbelehrungen.....	87
	M36 Gesetzliches Muster für die Widerrufsbelehrung	87
7.4.1	Angepasste Musterwiderrufsbelehrungen für Warenlieferungen.....	89
	M37 Widerrufsbelehrung für die einheitliche Lieferung von Waren	89
	M38 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von mehreren Waren	90
	M39 Widerrufsbelehrung für die getrennte Lieferung von einer Ware	91
7.4.2	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Abo-Verträge.....	92
	M40 Widerrufsbelehrung für Abo-Verträge	92
7.4.3	Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditionsware	93
	M41 Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Speditions-Waren	93
7.4.4	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für Dienstleistungen	94
	M42 Widerrufsbelehrung für die Erbringung von Dienstleistungen	94
7.4.5	Angepasste Musterwiderrufsbelehrung für digitale Inhalte.....	95
	M43 Widerrufsbelehrung für digitale Inhalte	95
7.4.6	Muster-Widerrufsformular.....	95
	M44 Muster-Widerrufsformular	96
8	AGB und Infos	96
8.1	AGB – Einbeziehung und Geltungskontrolle.....	96
8.2	Optische Gestaltung	98
8.3	Transparenzgebot.....	98
8.4	Informationspflichten und AGB	99
	M45 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	100
9	E-Mail-Bestätigung.....	104
9.1	Die Bestätigung	104
VI	Nach der Bestellung.....	105
1	Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten	105
2	Transportverlust und Transportschäden	105
3	Rücksendungen und Hinsendekosten	106
4	Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren	106
5	Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden	106
VII	Wichtige Gesetze	108
VIII	Über die Autoren	132

II Die Shopbetreiber-Checkliste

Die folgenden Punkte sollten Sie in Bezug auf Ihren Shop allesamt erfüllen:



- Anbieterkennzeichnung** (Impressum) vollständig (Firma, Vor- und Zuname, vollständige Anschrift, ggf. Firmenbuchnummer und weitere Angaben)
- Anbieterkennzeichnung** auf jeder Seite des Shops deutlich verlinkt (z.B. „Impressum“ in der Navigationsleiste)
- Datenschutzerklärung** vollständig
- Datenschutzerklärung** von Seiten, auf denen Daten erhoben werden, deutlich verlinkt (z.B. „Datenschutz“ in der Fußzeile)
- Datenschutzrechtliche Einwilligungen** nachweisbar eingeholt (z.B. „Opt-In“ zur Newsletter-Werbung im Bestellablauf)
- Datensicherheit** gewährleistet
- Produktbeschreibung** vollständig (wesentliche Merkmale der Ware, weitere Kennzeichnungspflichten bei Textilien, Haushaltselektronik etc.)
- Produktabbildungen** rechtlich einwandfrei (z.B. keine Verletzung von Urheberrechten durch Übernahme fremder Fotos ohne Genehmigung)
- Preisangaben** vollständig und korrekt
- Lieferkosten und Zusatzkosten** vollständig genannt (Lieferkosten für alle belieferten Länder, für alle Produktgruppen und -gewichte, evtl. Nachnahmegebühren, Zölle etc.)
- Lieferkosten** vor Einleitung des Bestellvorgangs deutlich verlinkt (z.B. Link neben dem Produktpreis auf der Produktdetailseite) oder explizit genannt (bei einheitlicher Pauschale)
- Liefertermine** korrekt genannt (möglichst präzise Angaben auf der Produktseite, keine Widersprüche zu Angaben in AGB oder auf anderen Informationsseiten)
- Bestellvorgang** transparent ausgestaltet (Darstellung einzelner Schritte, Korrekturmöglichkeiten)
- Buttonlösung**: klare und verständliche Bestellzusammenfassung, hervorgehobene Pflichtinformationen und korrekte Beschriftung des Bestell-Buttons
- Zahlungsmöglichkeiten** vollständig spätestens bei Beginn des Bestellprozesses genannt (keine Widersprüche zwischen Informationsseiten und tatsächlich im Bestellprozess angebotenen Möglichkeiten)
- Widerrufsbelehrung** korrekt (Verwendung des gesetzlichen Belehrungsmusters, keine eigenmächtigen Änderungen)
- Rücktrittsrecht** deutlicher Hinweis auf der Bestellseite
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** rechtlich korrekt (so wenig Klauseln wie möglich, keine ungeprüfte Übernahme aus fremden Shops)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** wirksam einbezogen (z.B. Opt-In-Box mit Link auf AGB auf der Bestellseite, AGB-Dokument in HTML leicht lesbar)
- Vertragsabschluss** korrekt und transparent (Information des Kunden, wie der Vertrag zustande kommt, widerspruchsfreie Formulierungen in Shop und E-Mail-Bestätigung)
- E-Mail-Bestätigung** unverzüglich nach Eingang der Bestellung verschickt (z.B. Auto-Mail)
- E-Mail-Bestätigung** vollständig (Pflichtangaben u.a. Produktmerkmale, Preis, Lieferkosten, Anbieterkennzeichnung)
- Lieferung** mit rechtlichen Informationen in „Textform“ (z.B. vollständige AGB, Widerrufsbelehrung, Anbieterkennzeichnung)

Erfüllen Sie alle Kriterien? Dann können Sie nachfolgend prüfen, ob Sie noch Fehler im Detail machen. Wir zeigen Ihnen, welche Punkte besonders häufig falsch gemacht werden und geben Ihnen einige Grundmuster an die Hand, mit denen Sie viele rechtliche Themen schon abdecken.

III Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte

Online-Shopbetreiber sind mit einer Vielzahl schwer überschaubarer rechtlicher Anforderungen konfrontiert. Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen können negative Konsequenzen wie z.B. die Auferlegung einer Verwaltungsstrafe (zB § 109 TKG), Schadenersatz- und Unterlassungsklagen durch einen Mitbewerber, Verbände oder dem Verein für Konsumenteninformation (§§ 11 ff UWG) oder eine Geldstrafe (§ 19 FAGG) auslösen.

Durch die gewissenhafte Abarbeitung der nachfolgenden Punkte können unnötige Fehler vermieden und die Rechtssicherheit des Shops deutlich verbessert werden.

Anbieterkennzeichnung

§§ 5 bis 8 ECG (E-Commerce-Gesetz):

§ 14 UGB (Unternehmensgesetzbuch):

§ 63 GewO (Gewerbeordnung):

§ 4 FAGG:

§ 2 Abs 1 Z 6 UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb): § 24 Abs. 3 Mediengesetz:

- **Gewerbetreibende ohne Firmenbucheintrag** müssen im Geschäftsverkehr immer mit **Vor- und Zunamen** auftreten und dürfen nicht unter einem Fantasienamen firmieren. Auch die Bezeichnung „Firma“ oder „Geschäftsführer“ ist irreführend, da Vertragspartner des Kunden die natürliche Person ist.
- Im Impressum muss, sofern vorhanden, die **Umsatzsteueridentifikationsnummer (UID)** genannt werden (§ 5 ECG).

Datenschutz und Datensicherheit

Datenschutzgesetz 2000

- **Datenschutzhinweise sind keine AGB.** Der Kunde wird solche Hinweise nicht unter dieser Bezeichnung erwarten. Bitte fügen Sie deshalb einen ständig verfügbaren und aussagekräftigen Link namens „Datenschutz“ auf die Datenschutzerklärung in den Shop ein.
- Häufig findet sich in der Datenschutzerklärung der Hinweis, dass die Kundendaten **ausschließlich zur Abwicklung des Kaufvertrages** genutzt werden. Dies ist **unzutreffend, wenn ein Newsletter abonniert** werden kann. Denn dann wird die E-Mail Adresse auch zu Marketing und Werbezwecken genutzt. Dies muss in der Datenschutzerklärung zum Ausdruck kommen.
- Wollen Sie einen **Newsletter an Ihre Bestandskunden** versenden? Dieser darf zwar auch ohne Einwilligung verschickt werden, jedoch nur, wenn für eigene ähnliche Produkte geworben, der Kunde schon bei Erhebung der Adresse auf sein Widerspruchsrecht hingewiesen wird und weitere Voraussetzungen erfüllt sind (§ 107 TKG). Wir empfehlen, stets eine aktive Einwilligung einzuholen.
- Bei der Nutzung seiner E-Mail-Adresse zu Werbezwecken (Newsletter-Abonnement) müssen Sie den Abonnenten schon vor Einholung seiner Einwilligung ("Anmeldung") auf die **Widerrufsmöglichkeit mit Wirkung für die Zukunft** ("Abbestellen") hinweisen. Bitte klären Sie bei der Anmeldung zum Newsletter auf dem Eingabeformular im Bestellverlauf über die Widerrufsmöglichkeit auf, z.B. durch den Hinweis „Abmeldung jederzeit möglich“.

Produktbeschreibung; Vertriebs- und Marketingbeschränkungen

Einschlägig für Elektrogeräte u.a. Elektroaltgeräteverordnung und Batterieverordnung, weiters zB Kosmetikkenzeichnungsverordnung

- Verkaufen Sie Produkte wie Textilien, Lebensmittel, Heilmittel, Arzneimittel oder Elektrogeräte? Hier gelten **erweiterte Kennzeichnungspflichten**. Bitte lassen Sie sich rechtsanwaltlich bezüglich der Erfüllung aller einschlägigen Vorschriften der Einzelheiten der Produktbeschreibungen beraten, wenn Sie Zweifel haben, ob der Vertrieb Ihrer Waren besonders reguliert ist.
- Verkaufen Sie **FSK- oder USK-Artikel** (z.B. Filme, Computerspiele)? Hier gelten strenge Anforderungen an die Alterskontrolle.

Preistransparenz, Lieferkosten und Zusatzkosten

§ 4 FAGG

§ 2 UWG

§§ 9ff PrAG

- Bei Preisangaben muss ein Hinweis jeweils in unmittelbarer Nähe des Preises erfolgen, **ob Lieferkosten anfallen**. Fallen Lieferkosten an, ist deren Höhe anzugeben, soweit diese vernünftigerweise im Voraus berechnet werden können.
- Der **Link auf die Lieferkosten** muss ohne weiteres **als solcher erkennbar** sein (z.B. unterstrichen). Ist der Link auf die Lieferkosten erst als solcher erkennbar, wenn der Kunde mit der Maus darüber fährt, sollte dies besser deutlicher gestaltet werden („sprechender Link“).
- Soweit Sie Waren nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche anbieten, müssen ggf. auch der Preis je Mengeneinheit (**Grundpreis, z.B. Preis pro Liter**) neben dem Endpreis angegeben werden, und zwar nicht nur auf der Produktdetailseite, sondern an jeder Stelle, an welcher der Endpreis angegeben wird, damit der Grundpreis und der Endpreis immer auf einen Blick wahrgenommen werden können.
- Soweit Sie mit "**durchgestrichenen Preisen**" werben, muss klar sein, mit welchem ehemaligen Preis verglichen wird (z.B. ehemalige unverbindliche Preisempfehlung, ehemaliger Verkaufspreis etc.).
- Wenn Sie Ware in Länder liefern wollen, die außerhalb der EU liegen, müssen Sie den Käufer über **Steuern, Zölle oder andere Abgaben** informieren, soweit diese bei Ihren Produkten anfallen.
- Meist erhebt bei **Zahlung per Nachnahme** der Zusteller vor Ort zusätzlich zum Rechnungsbetrag das sog. "**Übermittlungsentgelt**" von **2,- Euro**. Über diese Zusatzkosten muss der Kunde informiert werden, sowohl auf einer Infoseite vor Einleitung des Bestellprozesses als auch auf der Bestellseite.

Lieferinformationen; Verfügbarkeit

§ 4 und § 8 Abs. 3 FAGG

§ 7a KSchG

§ 2 UWG

- 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 **Lieferkosten** für alle belieferten Länder benannt werden.
- Wollen Sie auch in **Nicht-EU-Länder** liefern? Falls ja, muss der Kunde über die anfallenden **Zölle und Gebühren** informiert werden. Haben Sie sich auch über eventuelle Exportbeschränkungen informiert?
- Häufig sind Produkte nicht auf Lager oder nicht sofort lieferbar. Bitte teilen Sie daher dem Kunden auf Produktseiten Lieferzeiten für Produkte mit, die nicht sofort lieferbar sind.

- Existieren aber in Ihrem Shop Lieferbeschränkungen, so müssen Sie darüber spätestens bei Einleitung des Bestellvorgangs informieren.

Zahlung

§ 4 und 8 Abs. 3 FAGG

§ 2 UWG

- Der Kunde muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs über die **angebotenen Zahlungsmittel** informiert werden.
- Der Kunde muss über die Einzelheiten der Zahlung, insbesondere 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).

Rücktrittsrecht

§ 11 ff FAGG

- Möchten Sie das **Rücktrittsrecht** jedem Kunden, also **auch gewerblichen Kunden** anbieten? Häufig differenziert der Text in den AGB nicht, so dass auch gewerbliche Kunden ein Rücktrittsrecht haben. Dies können Sie durch einen klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung vermeiden. Ein zusätzliches Auswahlfeld im Bestellverlauf „Ich bestelle als Unternehmer“ kann Klarheit über den Charakter der Bestellung schaffen.
- Bitte überprüfen Sie, ob in Ihrem Portfolio Artikel enthalten sind, bei denen das **Rücktrittsrecht nicht besteht** und weisen Sie in diesem Fall hierauf hin. Die Ausnahmen sind in § 18 FAGG abschließend geregelt, d.h. können nicht beliebig erweitert werden, wenn die Rücknahme der Ware wirtschaftlich unzumutbar erscheint. Lassen Sie sich im Zweifel unbedingt rechtsanwaltlich beraten, ob ein Produkt ausgenommen werden kann oder nicht, um Fristverlängerungen zu vermeiden.
- Wenn Ihre Kunden die **Rücksendekosten** übernehmen sollen, müssen sie hierüber z. B. im Rahmen der Widerrufsbelehrung informiert werden.
- Von dem Kunden darf kein Wertersatz für die Nutzung der Ware während der Widerrufsfrist, in Rechnung gestellt werden. Einen Anspruch auf Wertersatz für einen Wertverlust der Ware haben Sie nur noch dann, wenn dieser Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsfähigkeit der Waren nicht notwendig war und wenn der Verbraucher korrekt über sein Widerrufsrecht unterrichtet wurde.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 6c KSchG

§§ 864a und 879 ABGB

- Bitte beachten Sie, dass gewissen AGB Klauseln aufgrund der oben genannten gesetzlichen Bestimmung als unzulässig qualifiziert wurden. Bitte lassen Sie, für den Fall, dass Sie AGB verwenden möchten, diese von einem Rechtsanwalt überprüfen.

Vertragsabschluss

- Damit im Online-Shop ein Vertrag zustande kommen kann, muss der Bestell-Button mit den Worten „**zahlungspflichtig bestellen**“ oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Ist die Beschriftung nicht eindeutig, kommt kein Vertrag zustande.
- Häufig sind Angaben über die **technischen Schritte zum Vertragsschluss** in AGB widersprüchlich zu Texten oder Abläufen im Bestellprozess oder in der Bestätigungs-Mail. Soll der Vertrag bspw. **erst mit Lieferung der Ware** zustande kommen, kann die Zahlungsart **Vorkasse** nicht an-

geboten und zur Zahlung aufgefordert werden. Der Kunde kann die Zahlungsaufforderung nach dem sog. „objektiven Empfängerhorizont“ nur so verstehen, dass er bereits zur Zahlung und Sie im Gegenzug zur Lieferung verpflichtet sind, womit ein **Vertrag zustande gekommen** ist. Die Information über die technischen Schritte zum Vertragsschluss muss auch **an die jeweilige Button-Bezeichnung angepasst** werden.

- Der Hinweis auf die Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes wird oft als lästig und überflüssig betrachtet. Hierbei handelt es sich jedoch um eine Pflichtinformation nach § 9 Abs 1 Z 2 ECG, wonach ein Diensteanbieter einen Nutzer vor Abgabe seiner Vertragserklärung (Vertragsanbot oder -annahme) über den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Diensteanbieter gespeichert wird sowie gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext klar, verständlich und eindeutig zu informieren hat.

E-Mail-Bestätigung

- Der Verbraucher muss eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch mit der Lieferung der Ware oder vor Beginn der Dienstleistungserbringung, auf einem dauerhaften Datenträger (also z.B. per Mail) zur Verfügung gestellt bekommen. Daher sollte die Bestellbestätigungs-E-Mail auch die **vollständige Widerrufsbelehrung und am besten die AGB** enthalten. Wenn Sie Ihre AGB dem Kunden nicht vollständig per E-Mail zuschicken, **Schicken Sie die AGB in Papierform mit der Lieferung zu?** Der alleinige Hinweis auf die AGB per Link ist nicht ausreichend, weil der Kunde diese spätestens bis zur Lieferung auf einem dauerhaften Datenträger erhalten muss.