

Autozubehör
Bücher
Computer
Damenbekleidung
Essen & Gourmetartikel
Fahrradzubehör
Gartenhäuser
Hotels
Immobilien
Jacken
Kosmetik
Lebensmittel
Musik
Neuwagen
Ohringe
Pizzaofen
Rasenmäher
Sportartikel



Shopping Online

Ein Leitfaden für Verbraucher und Anbieter

Uhren
Vereinsartikel
Weine
Zahnseide
Motoröl
Müsli





Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

- Nationale Anlaufstelle für Anbieter und Nutzer -

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wurde zum 01. Januar 2003 bei Euro-Info-Verbraucher e.V. eingerichtet.

Die Ansiedlung der eCommerce-Verbindungsstelle bei Euro-Info-Verbraucher e.V. beruht auf einer Entscheidung des Bundesministeriums der Justiz in Berlin, das diese nationale Verbindungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr seit ihrer Gründung am 1. Januar 2003 auch finanziert.

Auf unserer Homepage www.ecom-stelle.de finden Sie umfangreiche weitergehende Informationen zum Recht im Internet und Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner für spezielle Themen des eCommerce.

Bei konkreten Fragen können Sie uns direkt kontaktieren:

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland
bei Euro-Info-Verbraucher e.V.
Rehfusplatz 11
D - 77694 Kehl
Tel.: 0049 (0)7851 991 48 0
Fax.: 0049 (0)7851 991 48 11
Sprechzeiten: Di-Do 9-12 Uhr und 13-17 Uhr

Felix Braun, Rechtsassessor
eMail: info@ecommerce-verbindungsstelle.de

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Wie kommt ein Vertrag im Internet eigentlich zustande und wann ist er wirksam?	5
Wie wird ein Vertrag im Internet geschlossen?	5
Wann kann ein Vertrag unwirksam sein?	7
Worüber müssen Kunden informiert werden?	9
Impressumpflicht	9
Worüber muss der Anbieter den Kunden noch informieren?	11
Widerrufs- und Rückgaberecht – was, wann und wie?	13
Inhalt und Ausübung des Widerrufs- und Rückgaberechts	13
Widerrufs- bzw. Rückgabefrist	14
Ausnahmen: Kein Widerrufsrecht	15
Rechtsfolgen des Widerrufsrechts	17
Mängel der Kaufsache – was tun?	19
Allgemeine Geschäftsbedingungen	20
Wann können sie Vertragsbestandteil werden?	20
Was darf inhaltlich geregelt werden?	21
Unwirksame Vertragsvereinbarungen	23
Sicher Shoppen	25
Grenzüberschreitender Onlinekauf	26
Gerichtsstand	26
Anwendbares Recht	27
Hilfe im Streitfall	29
Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland – Teil des ECC-Net	30



Einleitung

Inzwischen nutzen über 80% der Deutschen zwischen 14 und 49 Jahren regelmäßig das Internet. Selbst die Generation 50+ ist mittlerweile mit mehr als einem Drittel der „User“ im Internet anzutreffen. Mit dem Interesse am Internet wächst auch das Interesse am eCommerce: Immer mehr Deutsche kaufen über das Internet ein. Ganz besonders gefragt sind neben Büchern, DVDs und Elektroartikeln auch Tickets und Bekleidung.

Obwohl der Einkauf im Internet immer alltäglicher wird, bleiben zahlreiche Details des Online-Shoppings weiter unklar. Viele wissen zwar, dass besondere Rechte und Pflichten beim Onlineshopping gelten, kennen aber nicht deren genauen Umfang und wichtige Ausnahmeregelungen.

Das gilt nicht nur für **Verbraucher**, sondern auch für **Anbieter**.

Diese Broschüre soll daher beide Seiten in leicht verständlicher Weise über die rechtlichen Grundlagen des elektronischen Geschäftsverkehrs informieren.

Sollten Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte direkt an uns!

Und wenn Sie die im Text angegebenen Paragraphen nachlesen wollen – Gesetze finden Sie kostenlos abrufbar unter:

<http://www.gesetze-im-internet.de/>



Wie kommt ein Vertrag im Internet eigentlich zustande und wann ist er wirksam?

Wer im Internet einkauft, schließt wie in der realen Welt einen Vertrag mit dem Verkäufer ab. Obwohl dieser Vertragsschluss nach den allgemeinen Regeln stattfindet, ergeben sich aus der Eigenart des Internets dennoch einige Unterschiede – bereits bezüglich des Zustandekommens eines Vertrages.

Wie wird ein Vertrag im Internet geschlossen?

Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) kommen Kaufverträge durch die Erklärungen von Käufer und Verkäufer zustande, dass sie einen solchen Vertrag abschließen wollen und sich insbesondere über Leistung (eine bestimmte Sache) und Gegenleistung (ein genauer Kaufpreis) einig sind. Diese notwendigen Erklärungen werden im BGB als Willenserklärungen bezeichnet oder noch präziser als: Angebot und dessen Annahme. Das ist beim Einkauf im Internet nicht anders.

Dieser Vorgang geschieht sowohl im „realen“ Leben als auch online meistens recht unspektakulär: ein eiliger Brötchenkauf kurz vor Abfahrt des Zuges hier, ein paar Mausklicks auf der Internetseite des Onlineshops dort.

Achtung: Rechtlich gesehen verpflichtet sich der Verkäufer durch die zur Schau gestellten Waren im Internet noch nicht, diese auch an einen Kunden zu verkaufen.

Beim Laden um die Ecke ist dies übrigens nicht anders: Stellt ein Verkäufer in seinem Schaufenster oder Geschäft Waren aus, ist er auch nicht verpflichtet, Ihnen diese Waren zu verkaufen. Beim typischen Onlineshop



Shopping Online

bietet der Käufer mit seiner Bestellung den Vertrag an, der Verkäufer kann ihn annehmen oder nicht.

Seit der Umsetzung der europäischen eCommerce-Richtlinie (2000/31/EG) in § 312e BGB (der viele Unternehmerpflichten im elektronischen Geschäftsverkehr regelt), ist der Verkäufer - zumindest in Europa - verpflichtet, den Erhalt der Bestellung umgehend zu bestätigen.

Diese Bestätigung der eingetroffenen Bestellung ist aber nicht in jedem Fall auch gleichbedeutend mit einer Vertragsannahme. Der Verkäufer muss die Bestellung nicht annehmen, sondern darf die Bestellung auch noch ablehnen. Dadurch soll der Verkäufer z.B. davor geschützt werden, einen Vertrag über eine größere Anzahl an Waren abzuschließen, als ihm zur Verfügung stehen. Außerdem ist ihm so die Möglichkeit gegeben, die Zahlungsfähigkeit des potenziellen Kunden im Vorfeld zu überprüfen.

Der Käufer soll durch die umgehende Bestätigung des Bestelleingangs aber zumindest erfahren, dass der Verkäufer von seiner Bestellung Kenntnis erlangt hat.

Eine reine Eingangsbestätigung vom Kunden kann jedoch leicht als rechtsverbindliche Annahme des Antrags missverstanden werden - umso mehr, da viele Anbieter auch tatsächlich Eingang und Annahme in einem bestätigen bzw. erklären. Als Onlineshopbetreiber ist man also gut beraten, keine Zweifel über den Charakter der Bestätigung aufkommen zu lassen. Im Bestätigungstext sollte der Anbieter daher klar formulieren, ob er nur den Eingang oder gleichfalls die Annahme der Bestellung bestätigt.

Handelte es sich um eine reine Eingangbestätigung, kommt der Vertrag dadurch zustande, dass der Verkäufer die Bestellung danach noch ein weiteres Mal bestätigt. Er kann auch auf andere Weise erklären, dass er sich vertraglich binden möchte, z.B. durch Zahlungsaufforderung oder durch umgehende Lieferung der Ware.

Anders ist dies bei Internetauktionen, bei denen das Einstellen des zu versteigernden Gegenstands gleich als verbindliches Angebot des



Verkäufers verstanden wird, und zwar zum höchsten Gebot zu verkaufen. Hier nimmt der Käufer durch sein Gebot das Angebot an, womit dann ein verbindlicher Vertrag zustande kommt.

Wann kann ein Vertrag unwirksam sein?

Nicht immer läuft ein Vertragsschluss reibungslos ab.

Verträge können als **sittenwidrig** angesehen werden und deshalb nichtig sein. Derselbe Fall liegt bei einem Vertrag vor, der gegen ein **gesetzliches Verbot** verstößt – natürlich darf man auch über das Internet nicht einfach Waffen oder Drogen kaufen und verkaufen.

Wenn Ihr **minderjähriges Kind** etwas im Internet bestellt, gilt es nach seinem Alter zu differenzieren. Hat Ihr Kind noch nicht seinen siebten Geburtstag gefeiert, ist der Vertrag in jedem Fall nichtig – es stellt sich aber in der Tat die Frage, was Ihr Kind in diesem Alter unbeaufsichtigt in den Weiten des Netzes verloren hat.

Ist Ihr Kind sieben Jahre oder älter, bleibt der Kaufvertrag solange unwirksam, bis Sie Ihre Genehmigung zum Vertragsabschluss erteilt haben – der Vertrag kann nur durch Sie wirksam gemacht werden.

Es gibt aber auch eine Sonderregelung, die mancher Anbieter gerne ins Feld führt, um auch ohne diese Genehmigung zur Wirksamkeit des Vertrages zu kommen: den **Taschengeldparagrafen** § 110 BGB.

Dieser wird aber oft allzu leichtfertig ins Spiel gebracht. Handelt es sich um kleine Geschäfte, die Ihr Kind mit seinem Taschengeld bewältigen kann, dann kann ein solcher Vertrag zwar demnach wirksam sein – aber nur, wenn Ihr Kind die Zahlung tatsächlich von seinem Taschengeld schon geleistet hat. Oft trifft genau dies bei einem Onlinekauf aber nicht zu.



Shopping Online

Wenn doch, ist es - genauso wie für Sie als Erwachsener auch - oft möglich den Vertrag innerhalb eines bestimmten Zeitraums zu widerrufen. Mehr zum Widerrufsrecht finden Sie weiter unten in einem gesonderten Kapitel.

Exkurs: Online-Abo-Fallen

Sollte Ihnen eines Tages überraschend eine Rechnung für die Nutzung von Online-Diensten ins Haus flattern und Sie sich nicht daran erinnern können, diese jemals gewollt oder genutzt zu haben oder hierfür etwas zahlen zu müssen, dann könnten Sie Opfer einer sogenannten Abo-Falle geworden sein - wie derzeit viele andere Personen.

Hier fehlt sehr häufig bereits die übereinstimmende Willenserklärung und damit ein Vertrag. Aufgrund der hohen Nachfrage hat die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland zu diesem Thema ein eigenes ausführliches Merkblatt zusammengestellt, das Sie kostenlos auf www.ecom-stelle.de unter der Rubrik „Vorsicht Falle“ abrufen können.

Worüber müssen Kunden informiert werden?

Impressumpflicht

Wer seine Waren über das Internet vertreiben will, darf sich nicht hinter einer anonymen Homepage verstecken. Im Gegenteil, **der Unternehmer hat seinen Kunden umfassende Informationen zu seiner Identität mitzuteilen**. Dies wird üblicherweise durch einen gut sichtbaren Hinweis („Impressum“ oder „Kontakt“ genannt) auf der Homepage erfüllt. Folgendes, ggf. mehr, ist hierbei anzugeben:

- ✓ Name, Anschrift (kein Postfach!)
- ✓ E-Mail-Adresse und ggf. Telefonnummer des Anbieters
- ✓ Die Firma falls vorhanden bzw. die Rechtsform für juristische Personen und Personengesellschaften, sowie deren Vertretungsberechtigte
- ✓ Ggf. Stamm- und Grundkapital

Ob noch weitere Informationen angeführt werden müssen, hängt von den Umständen ab. So müssen zum Beispiel auch die zuständige Aufsichtsbehörde, das Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister, in das der Anbieter eingetragen ist, sowie die entsprechende Registernummer und zahlreiche andere Informationen angegeben werden, sofern dies für das Unternehmen relevant ist. Einen Überblick können Sie sich durch Lektüre des recht gut verständlichen § 5 TMG verschaffen; im Einzelnen ist aber natürlich die Auslegung durch die Rechtsprechung zu beachten und ggf. juristischer Rat einzuholen.

Beachten Sie auf jeden Fall: **Die Angaben müssen ohne langes Suchen jederzeit auffindbar sein**. Zudem soll der Kunde jederzeit Zugriff auf die



Shopping Online

Informationen haben. Das Impressum oder der Link zu den Kontaktinformationen müssen an gut wahrnehmbarer Stelle stehen. Der BGH hat festgestellt, dass zwei Klicks bis zum Erreichen der Informationen ausreichend sind, um den Pflichten des § 5 TMG in dieser Hinsicht zu entsprechen.

Eine gesetzliche Vorgabe bezüglich der **Sprache**, in der das Impressum abgefasst sein soll, gibt es nicht. Allerdings sollte dieselbe Sprache wie auf der übrigen Homepage verwendet werden - bei mehrsprachigen Varianten der Homepage ist dementsprechend ein mehrsprachiges Impressum notwendig. Grund dafür ist, dass das Auffinden und Lesen des Impressums nicht durch Verwendung verschiedener Sprachen erschwert werden darf.

Betreiben Sie Ihren Onlineshop über die Plattform eines **Online-Auktionshauses** müssen Sie übrigens auch dort Ihren Kunden ein Impressum anbieten.

Fehlerhafte oder nicht vorhandene Angaben auf der Homepage können nach § 16 TMG **empfindliche Geldbußen** - bis zu 50.000 € - zur Folge haben. Selbst Schreibfehler können Folgen haben, sodass dem Anbieter nur empfohlen werden kann, bei der Erstellung des Impressums äußerst sorgfältig zu sein und sich bei Zweifeln sicherheitshalber rechtlichen Rat einzuholen.

Ein weiterer gewichtiger Grund für ein sorgfältig erstelltes Impressum: Da die Impressumspflicht auch wettbewerbsrechtliche Auswirkungen hat, besteht für Unternehmen die Gefahr, eine **Abmahnung** hinsichtlich der begangenen Rechtsverletzungen zu erhalten. Sie kann von einem Konkurrenten, dessen Rechtsanwalt, einer verbraucherschützenden Einrichtung oder einem Verband zur Förderung gewerblicher Interessen kommen. Dabei werden dem Abgemahnten oft die Gebühren für die Abmahnung in Rechnung gestellt. Bitte beachten Sie aber: Die geltend gemachten Gebühren sind oft überhöht. Außerdem sind einige viele Gerichte der Ansicht, dass nicht jeder Verstoß gegen die Impressumspflicht wettbewerbsrechtlich relevant ist. Trotzdem sollten Sie ein einwandfreies Impressum haben, damit es nicht erst zu Problemen dieser Art kommt.

Ein Verstoß gegen die Impressumspflicht hat allerdings keine Auswirkungen auf die Gültigkeit eines Vertrags mit einem Kunden.

Anders ist dies bei den weiteren Informationspflichten, die sich aufgrund des Fernabsatzrechts (§§ 312 b ff. BGB) und sonstigen verbraucher-schützenden Normen ergeben, die zu einer Verlängerung der Widerrufsfrist führen können und auf die im Folgenden eingegangen wird.

Mehr zum Thema Impressumspflicht finden Sie auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle - www.ecom-stelle.de - unter der Rubrik „Der Internetauftritt“, wo auch ein aktueller Leitfaden des Bundesministeriums für Justiz verlinkt ist.

Worüber muss der Anbieter den Kunden noch informieren?

Dem Kunden müssen für den Einkauf über das Internet die technischen Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden, die notwendig sind, um eine Bestellung online durchzuführen. Hierüber muss auch informiert werden.

Dazu gehört auch, dass und wie Eingabefehler erkannt und berichtigt werden können. In der Praxis erscheint meist eine Fehlermeldung bei dem Versuch, ein Formular abzuschicken, wenn die notwendigen Felder noch nicht ausgefüllt sind – und die Bestellung wird solange auch nicht registriert.

Inhaltliche Fehler werden dabei jedoch nicht berücksichtigt, richtige Daten muss der Kunde schon selbst eingeben.

Die Liste der Informationspflichten, die für Fernabsatzgeschäfte generell nach § 3 BGB-InfoV einzuhalten sind, ist in der Tat sehr umfangreich und sollte genauestens geprüft werden. Für Verträge mit Verbrauchern sind sie durch § 1 BGB-InfoV noch erheblich erweitert.



Shopping Online

Eine umfassende Darstellung würde den Rahmen dieser Broschüre sprengen. Es kann daher ratsam sein, wenn Sie im Einzelfall individuellen Rechtsrat einholen.

Auf einige dieser Informationspflichten, die der Unternehmer angeben sollte, soll dennoch hingewiesen werden:

- ✓ Identität und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers,
- ✓ Wesentliche Merkmale des Vertragsgegenstandes (Ware / Dienstleistung),
- ✓ Ggf. den Hinweis auf einen Vorbehalt, etwas Gleichwertiges oder gar nichts liefern zu müssen, wenn der Verkäufer nur über ein begrenztes Angebot verfügt,
- ✓ Preis der Ware einschließlich aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile,
- ✓ Liefer- und Versandkosten, falls diese vom Kunden getragen werden sollen,
- ✓ Einzelheiten zu Zahlung und Lieferung,
- ✓ Existenz eines Widerrufs- oder Rückgaberechtes.

Verstößt der Verkäufer bei einem Online-Kauf gegen die ihm obliegenden Informationspflichten aus § 312e Abs. 1 S. 1 BGB, so wirkt sich dies auf das Widerrufsrecht des Verbrauchers aus: Solange der Anbieter seinem Kunden nicht die umfassenden Details zur Ware, zum Vertragsschluss usw. zur Verfügung gestellt hat, beginnt die Widerrufsfrist (hierzu später) nicht zu laufen – **auch wenn die eigentliche Widerrufsbelehrung korrekt erteilt wurde!** Bis zum Erhalt der vollständigen Informationen steht dem Kunden daher ein Widerrufsrecht zu, welches jedoch spätestens sechs Monate nach Vertragsschluss erlischt.



Widerrufs- und Rückgaberecht – was, wann und wie?

Wie im vorigen Abschnitt erläutert, muss über das Widerrufs, bzw. Rückgaberecht des Verbrauchers belehrt werden. Dieses Recht ist beim Onlinekauf von großer Bedeutung, schafft es doch einen wichtigen Ausgleich dafür, dass die Ware nicht direkt beim Händler im Laden in Augenschein genommen werden kann.

Doch wann genau steht Ihnen als Verbraucher eines dieser Rechte zu, was ist bei deren Ausübung zu beachten, damit Sie in den Genuss dieser Rechte kommen – und bei welcher Bestellung haben Sie keins?

Inhalt und Ausübung des Widerrufs- und Rückgaberechts

Bestellt ein Verbraucher Waren oder Dienstleistungen im Internet, so handelt es sich dabei, anders als beim Einkauf in der realen Welt, um einen sogenannten **Fernabsatzvertrag**. **Dieser unterliegt besonderen Regeln, die es dem Verbraucher grundsätzlich erlauben, sich von dem Vertrag ohne Angabe von Gründen zu lösen** – entweder durch Erklärung des Widerrufs gegenüber dem Anbieter oder durch Rücksendung der Waren.

Dies ist ein großer Vorteil in der virtuellen Welt. In der realen ist es weitaus schwieriger, von einer vertraglichen Pflicht frei zu werden: Eine bestellte Sache muss in der Regel auch entgegengenommen und bezahlt werden. Dieser Vorteil gleicht andererseits den Nachteil aus, dass man - wie bereits erwähnt - die Ware eben nicht vorher im Laden prüfen kann.

Unter bestimmten Voraussetzungen (§§ 356, 312d BGB) kann ein Onlineshop-Betreiber das Widerrufsrecht bei Vertragschluss gegen ein Rückgaberecht ersetzen. Das Rückgaberecht kann nur durch Rücksendung ausgeübt werden (oder durch die Erklärung des Rückgabeverlangens, falls



eine Versendung als Paket nicht möglich ist). Das Widerrufsrecht kann hingegen sowohl durch Rücksendung als auch durch Widerrufserklärung ausgeübt werden. Für einen Anbieter hat die Einräumung eines Rückgabeanstelle eines Widerrufsrechts den Vorteil, dass er die Ware quasi mit Ausübung des Rechts zurückerhält, während zwischen Widerruf und tatsächlicher Rückgabe einige Zeit verstreichen kann.

Widerrufs- bzw. Rückgabefrist

Normalerweise beträgt diese **14 Tage**, eine korrekte Belehrung vorausgesetzt.

Zur **Fristeinholung** reicht es aus, den Widerruf oder die Ware innerhalb der Widerrufsfrist abzusenden; letzteres gilt auch, wenn ein Rückgaberecht vereinbart wurde

Die **Widerrufsfrist beginnt** bei einer Warenbestellung **nie vor dem Eingang der Ware**.

Bei **wiederkehrenden Leistungen** ist zwischen gleichartigen und ungleichartigen Waren zu unterscheiden. Handelt es sich um gleichartige Leistungen (z.B. die monatliche Lieferung von Wegwerfkontaktlinsen), ist die erste Teillieferung für den Beginn der gesamten Lieferung maßgeblich. Das ist auch logisch, denn Sinn des Widerrufsrechts im Fernabsatz ist ja, die Brauchbarkeit der Ware wie im Laden prüfen zu können. Das kann bei der ersten Teillieferung geschehen. Danach hilft bei Mängeln das Gewährleistungsrecht weiter.

Anders ist dies bei Dienstleistungen. Dann beginnt die **Widerrufsfrist** am Tag des Vertragsschlusses, **endet aber oft bereits frühzeitig**, und zwar sobald der Unternehmer mit Einverständnis des Kunden mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt oder der Verbraucher die Dienstleistung auch nur selbst veranlasst.



Vorsicht: Das gilt übrigens auch dann, wenn gar nicht über diese Konsequenz belehrt wurde!

Die Länge der Frist kann sich ändern, wenn die Belehrung fehlerhaft war.

Der Unternehmer ist verpflichtet, seine Kunden vor Abschluss des Vertrages über dieses Widerrufsrecht zu belehren. Versäumt er dies und belehrt er den Verbraucher erst nach Vertragsschluss über das Widerrufsrecht, so beträgt die Widerrufsfrist **einen Monat** – und beginnt bei einer Warenbestellung natürlich erst ab Eingang der Ware.

Eine einmonatige Widerrufsfrist ist eigentlich immer der Fall bei einem Vertrag, der über ein Online-Auktionshaus geschlossen wurde, denn hier ist es ja der Käufer, der den Vertrag auf ein verbindliches Angebot des Verkäufers hin annimmt (siehe oben „Wie wird ein Vertrag im Internet geschlossen?“), weshalb es nicht vor Vertragsschluss zu der Belehrung kommen kann.

Ein **zeitlich unbegrenztes Widerrufsrecht** steht dem Verbraucher zu, wenn der Unternehmer überhaupt **nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt** hat, selbst wenn schon geliefert wurde. Allerdings kann der Unternehmer jederzeit die ordnungsgemäße Belehrung nachholen und damit die i.d.R. einmonatige Frist auslösen.

Bei Verletzung anderer Informationspflichten, die Voraussetzung für den Beginn der Widerrufsfrist sind, steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht von sechs Monaten zu, siehe S. 12.

Ausnahmen: Kein Widerrufsrecht

Würden Sie auf die Idee kommen, Ihre online bestellte Pizza zurückzuschicken? Oder Ihre Tageszeitung der letzten Woche? Sicherlich nicht!



Shopping Online

In speziellen Fällen macht ein Widerrufsrecht keinen Sinn oder es ist sogar die Anwendbarkeit sämtlicher fernabsatzrechtlichen Regelungen ausgeschlossen. In Fällen wie dem der Pizzabestellung ist dies relativ offensichtlich und leicht nachvollziehbar, manchmal jedoch weniger, so etwa bei Pauschalreisen.

Im Einzelnen gilt es z.B. nicht (Aufzählung nicht abschließend, siehe im Übrigen §§ 312b Abs. 3 und 312d Abs. 4, 5 BGB):

- ✓ für Verträge über Dienstleistungen, wenn der Kunde der Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist zugestimmt oder diese selbst veranlasst hat,
- ✓ für Verträge über Lebensmittel, Getränke oder sonstige Haushaltsgegenstände des täglichen Bedarfs,
- ✓ für Verträge, die Unterbringung, Gastronomie, Beförderung und Freizeitgestaltung zum Gegenstand haben – darunter fallen: Buchung, Reservierung (z.B. Hotelreservierung, Pauschalreise, Automiete, Konzerttickets...) etc.,
- ✓ für Verträge über den Verkauf von CDs, MCs, DVDs oder Videokassetten und Software ist der Widerruf ausgeschlossen, wenn die Datenträger vom Verbraucher entsiegelt wurden,
- ✓ für Zeitschriftenabonnements oder Verträge über Wett- oder Lotterieleistungen,
- ✓ für Verträge über solche Waren, die nicht für die Rücksendung geeignet sind, oder Waren, die nach speziellen Kundenwünschen angefertigt wurden.

Gerade letztere Fallgruppe bedarf weiterer Erläuterung, denn einige „schlaue“ Verkäufer versuchen sich aus dem Widerrufsrecht herauszuwinden, indem sie den Kunden darauf hinweisen, dass der Artikel speziell für ihn angefertigt wurde und er deshalb kein Widerrufsrecht habe.

Allerdings muss besagter Artikel tatsächlich speziell für den Kunden angefertigt worden sein, schlichte Auswahlmöglichkeiten oder der



deklaratorische Hinweis, dass dieser Artikel speziell für den Kunden angefertigt worden ist, reichen nicht aus. Der Artikel muss so individualisiert worden sein, dass der Verkäufer keine Möglichkeit hat, ihn abzusetzen oder wenn doch, nur mit einem unzumutbaren Preisnachlass.

Sollten Sie also ein Fahrrad über das Internet bestellen wollen und zusätzlich einen Fahrradkorb und eine Wimpel hinzu ordern, können Sie getrost mit den Achseln zucken, wenn der Verkäufer sich darauf berufen will, dass es sich um eine Sonderanfertigung handelt und Sie deshalb kein Widerrufsrecht haben. So einfach geht es nicht!

Rechtsfolgen des Widerrufsrechts

Rückabwicklung

Folge des Widerrufs ist typischerweise, dass der Käufer sein Geld zurück erhält – und im Gegenzug die Ware wieder zurücksendet. Der Unternehmer, der die Kosten und das Risiko der Rücksendung trägt, muss das Geld binnen 30 Tagen zurückerstatten.

Der Unternehmer kann dem Käufer jedoch die Kosten für die Rücksendung vertraglich auferlegen, sofern die **zurückzusendende** Ware nicht teurer als 40 € ist, es sei denn, die gelieferte Sache entspricht nicht der bestellten. Selbiges gilt, wenn die Ware zwar einen höheren Preis hat, der Verbraucher den Kaufpreis aber weder ganz noch teilweise bezahlt hat.

Um Missverständnissen vorzubeugen: Die Auferlegung der Rücksendekosten muss in diesen Fällen aber bei Vertragsschluss vereinbart gewesen sein (eine wirksame Vereinbarung durch Allgemeine Geschäftsbedingungen ist möglich).



Shopping Online

Ersatz für Wertminderung

Darüber hinaus ist der Verbraucher, der die Ware bereits in Gebrauch genommen hat, verpflichtet, dem Verkäufer für die hieraus folgende Wertminderung Ersatz zu leisten.

Der Unternehmer muss seinen Kunden aber hierauf in Textform hinweisen und ihm vor allem Möglichkeiten aufzeigen, mit denen er eine Minderung des Wertes der Ware verhindern kann.

Mängel der Kaufsache – was tun?

Falls Ihr online bestelltes Produkt Mängel aufweist, gelten hierfür die gleichen Regeln wie auch sonst. An dieser Stelle soll auf einige wichtige Aspekte des Mängelrechts hingewiesen werden; eine vollumfängliche Darstellung würde aber den Rahmen dieser Broschüre sprengen.

Um ein weit verbreitetes Missverständnis auszuräumen: Eine zweijährige **Gewährleistung** gibt es nicht, lediglich eine Verjährungsfrist von zwei Jahren, in denen die Ansprüche auf Gewährleistung geltend gemacht werden können. Diese Ansprüche setzen voraus, dass Mängel an der Kaufsache bereits vorlagen, als der „Gefahrübergang“ stattfand - also in der Regel bei Eingang der Ware beim Verbraucher. Dabei hilft den Verbrauchern die **Beweislastumkehr** des § 476 BGB, der die Vermutung enthält, dass bei Auftreten eines Mangels innerhalb von **sechs Monaten** die Ware schon von Anfang an mangelbehaftet war. Tritt also ein Mangel innerhalb von sechs Monaten seit Erhalt der Ware auf, muss der Unternehmer beweisen, dass die Ware mangelfrei war, ansonsten treffen ihn die Gewährleistungsansprüche.

Nach diesen sechs Monaten kann es sehr schwer sein, das Vorliegen eines Mangels zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs zu beweisen. Wurde die Ware allerdings zu der gesetzlich immer vorgesehenen Gewährleistung zusätzlich mit einer **Garantie** verkauft, sollten Sie sich überlegen, Rechte aus dieser geltend zu machen. Der Unterschied liegt oft darin, dass bei der Garantie Ansprüche vertraglich vorgesehen werden, wenn ein Mangel innerhalb eines bestimmten Zeitraums auftritt – er muss also gerade nicht von Anfang an vorliegen. Es kann aber z.B. vorkommen, dass der Garantiegeber im Gegenzug bestimmte Bedingungen aufstellt oder ab einer gewissen Zeit eine anteilige Beteiligung an den Reparaturkosten o.ä. verlangt.

Überlegen Sie sich also genau, ob Sie die Garantie in Anspruch nehmen oder Gewährleistungsrechte ausüben wollen.

Dass man die Gewährleistungsregelungen nicht einfach ausschließen kann, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Wann können sie Vertragsbestandteil werden?

Meist werden auch bei Käufen über das Internet Allgemeine Geschäftsbedingungen (kurz: AGB) vom Shopbetreiber verwendet – also vorformulierte Regeln, die auf sämtliche abzuschließende Verträge Anwendung finden sollen.

Damit Verbraucher dabei nicht übervorteilt werden, sieht das Gesetz für Unternehmer zahlreiche Regelungen vor, wie sie diese AGB zu stellen haben.

Wichtig ist bereits die wirksame Einbeziehung der AGB in den Vertrag. Hierzu muss auf die AGB ausdrücklich hingewiesen werden.

Lediglich auf der Startseite auf die AGB hinzuweisen, reicht im Zweifel nicht aus, besser sollte im Online-Bestellformular mit entsprechendem Link auf die AGB hingewiesen werden.

Eine zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme muss gegeben werden.

Deswegen sollten AGB abrufbar und in wiedergabefähiger Form speicherbar sein, was auch § 312e BGB Abs. 1 Nr. 4 BGB fordert.

Wichtig ist für den Unternehmer, dass der Kunde die Einbeziehung der AGB erkannt hat. Daher ist es für ihn unter Umständen sinnvoll, sich dies gesondert bestätigen zu lassen – wobei unwirksame Klauseln natürlich auch durch eine Bestätigung nicht wirksam werden.

Exkurs: AGB bei Verträgen zwischen Unternehmern

Werden AGB in Verträgen zwischen Unternehmern verwendet, kann auf den ausdrücklichen Hinweis verzichtet werden. Es reicht aus, dass für den anderen Vertragspartner die Einbeziehung von AGB erkennbar ist und er dieser nicht widerspricht, er sie also stillschweigend akzeptiert.

Was darf inhaltlich geregelt werden?

"Sämtliche Risiken und die Versandungsgefahr gehen auf den Kunden über, sobald eine Übergabe der bestellten Ware an den beauftragten Logistikpartner stattgefunden hat."

Bei Verträgen mit Verbrauchern sind Klauseln, die den Verbraucher wie in diesem Beispiel unangemessen benachteiligen, schlichtweg unwirksam.

Das heißt aber nicht, dass alle Unternehmer identische oder ähnliche Standardklauseln verwenden müssen. Vielmehr ist es im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben möglich, ganz eigene Regelungen zu treffen, sofern dies der Situation gerecht wird.

Was zulässig ist und was nicht, regelt das Gesetz in den §§ 305 - 310 BGB – für Nicht-Juristen sind die Regelungen zum Teil aber schwer verständlich. Bei Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmern ist auch der § 310 Abs. 3 BGB zu beachten!

Umfassende Ausführungen würden den Rahmen dieser Broschüre sprengen, mit einigen grundsätzlichen Aspekten können Sie sich aber im Folgenden vertraut machen.

- ✓ Relativ eindeutig wird in § 309 BGB geregelt, welche Klauseln auf jeden Fall unzulässig sind.
- ✓ Ist eine Klausel nicht schon danach unwirksam, ist § 308 BGB zu prüfen – das dürfte juristischen Laien allerdings schwerer fallen.



Shopping Online

Dennoch sollten Sie wissen: Die Liste des § 308 BGB ist nicht abschließend und lässt Wertungen zu.

- ✓ Letztlich kann eine Klausel auch nach § 307 BGB unwirksam sein; hier ist aber einiges an juristischer Auslegung gefordert.

Und denken Sie an eines: Treffen Sie von den AGB **abweichende individuelle Vereinbarungen**, gehen diese vor (sofern sie denn ihrerseits wirksam sind) – allerdings muss das derjenige, der sich nachher auf sie beruft, auch beweisen können. Am besten natürlich in schriftlicher Form!

Vorsicht Abmahngefahr: Die **Verwendung unwirksamer AGB-Klauseln** hat nicht nur Konsequenzen für den Vertrag mit dem Kunden, sondern kann auch einen Wettbewerbsverstoß darstellen – der Verwender solcher Klauseln riskiert leicht eine Abmahnung.



Unwirksame Vertragsvereinbarungen

Nicht nur AGB-Klauseln, sondern **auch individuelle Vereinbarungen** im Rahmen des Vertrags können unwirksam sein. **Was individuell nicht vereinbart werden darf, kann natürlich erst recht nicht durch AGB wirksam geregelt werden.**

Richtig ist zwar, dass bei zivilrechtlichen Verträgen weitestgehende Vertragsfreiheit herrscht, auch Privatautonomie genannt. Die Vertragsparteien können also grundsätzlich vereinbaren, was sie wollen. Dieser Grundsatz gilt aber nicht grenzenlos.

So bestimmt z.B. § 475 BGB für einen Verbrauchsgüterkauf, also einen Kaufvertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher, dass von etlichen Bestimmungen des Kaufrechts nicht zum Nachteil eines Verbrauchers abgewichen werden darf. Natürlich auch nicht durch AGB.

So kann etwa nicht das Recht des Käufers abbedungen werden, bei der Ausübung seiner Gewährleistungsansprüche zwischen **Reparatur und Lieferung einer neuen Ware grundsätzlich frei wählen** zu können.

Auch kann bei einem Verbrauchsgüterkauf die **Beweislastumkehr in den ersten sechs Monaten** im Falle eines Mangels nicht umgekehrt werden oder etwa ein **schnelleres Verjähren** der Ansprüche vereinbart werden. Zwei Jahre beträgt die Frist bei neuen Waren, bei gebrauchten Waren ist jedoch eine Verkürzung auf ein Jahr möglich.

Natürlich kann die **Gewährleistung von einem Unternehmer gegenüber einem Verbraucher nicht komplett ausgeschlossen werden.**

Und wie schon beim Thema AGB erläutert, kann auch das Transportrisiko bei der Warenlieferung nicht vom Anbieter auf den Verbraucher verlagert werden.



Shopping Online

Die Aufzählung ist nicht abschließend, in Zweifelsfällen sollten Sie sich juristischen Rat holen.

Die zuvor ausgeführten Punkte gelten wie gesagt nur für Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmern.

Achten Sie also darauf, dass klar aus dem Vertrag hervorgeht, dass es sich nicht um einen Verkauf ausschließlich zwischen Verbrauchern oder ausschließlich zwischen Unternehmern handelt.

Wenn Sie nämlich ein Händlergeschäft (Vertrag zwischen Unternehmern) vereinbaren, müssen Sie das ggf. gegen sich gelten lassen - auch wenn Sie tatsächlich Verbraucher sind. Grund hierfür ist, dass bei Händlergeschäften beispielsweise die Gewährleistung ausgeschlossen werden kann, dafür aber ein Preisnachlass zugestanden wird – deswegen könnten auch Sie als Verbraucher ein Interesse an einer Falschangabe gehabt haben, die daher ggf. gegen Sie verwendet werden könnte.

Umgekehrt kann sich ein Unternehmer nicht mit rechtlicher Wirkung als Verbraucher ausgeben, um so von den verbraucherschützenden Pflichten frei zu werden, wenn er aber tatsächlich etwas in seiner Unternehmereigenschaft verkauft. Den Eindruck, etwas als Verbraucher zu verkaufen, kann er leicht erwecken, wenn er Ware über ein Auktionsportal und nicht über einen eigenen Onlineshop verkauft.

Ein Indiz, um auf Verbraucher- oder Unternehmereigenschaft zu schließen, liefert etwa das Verkäuferprofil bei einem Auktionshaus.

Vorsicht Irrtum: Und auch wenn Sie selbst etwas in der Annahme verkaufen, Sie seien Verbraucher, sollten Sie wissen, dass die Rechtsprechung ab einer gewissen Anzahl von gleichartigen Geschäften in einem bestimmten Zeitraum von einer Unternehmereigenschaft ausgeht – in dieser Rolle können Sie also z.B. bei Auftreten eines Mangels während der ersten sechs Monate ganz leicht in die Haftung genommen werden.



Sicher Shoppen

Sicherheit beim Einkauf und auch allgemein im Internet ist von höchster Wichtigkeit. Die eCommerce-Verbindungsstelle hat diesem Thema deswegen eine eigene Broschüre gewidmet: Sicher Surfen.

Darin finden Sie wichtige Informationen zur Zahlung per Internet, zum Datenschutz und weitere Sicherheitsaspekte rund um den Einkauf im Internet, wie die elektronische Signatur und die Bedeutung von Gütesiegeln.

Um sicher shoppen zu können, sollten Sie auch in diese Broschüre einen Blick werfen. Sie finden sie direkt auf der Startseite der eCommerce-Verbindungsstelle – www.ecom-stelle.de – unter der Rubrik Broschüren.



Grenzüberschreitender Onlinekauf

Gerade beim Kauf über das Internet wohnen die Vertragsparteien oft weit voneinander entfernt, teilweise sogar in anderen Ländern, sprechen nicht immer dieselbe Sprache. Ohne sich dessen bewusst zu sein, kauft der Verbraucher über das Internet eventuell bei einem Unternehmer aus einem anderen Staat, der ein anderes Rechtssystem hat als sein eigenes Land.

Zwischen Unternehmern besteht weitgehend die Freiheit, den Gerichtsstand (d.h. den Ort, an dem das zuständige Gericht sitzt) sowie das anzuwendende Recht per Vertrag zu bestimmen.

Wichtig zu wissen: Die Fragen nach Gerichtsstand und dem anzuwendenden Recht sind getrennt zu beurteilen, denn es kann sein, dass das zuständige Gericht das Recht eines anderen Staates anzuwenden hat.

Als Verbraucher sind Sie deutlich besser gestellt als ein Unternehmer, wenn Sie einen Einkauf in einem anderen EU-Land tätigen. Spezielle Regelungen schützen Sie davor, in einem anderen Staat verklagt zu werden oder klagen zu müssen. Außerdem kann nicht ohne weiteres das Recht desjenigen Staates zur Anwendung kommen, in dem der Anbieter seinen Sitz hat. **Die folgenden Abschnitte bieten Ihnen einen Überblick über Regeln, die in der Europäischen Union grundsätzlich gelten, wenn ein Verbraucher und ein Unternehmer an einem Vertrag beteiligt sind. Im Einzelfall sollten Sie sich aber rechtlich beraten lassen, da es sich um eine komplizierte Thematik mit zahlreichen Sonderfällen handelt.**

Gerichtsstand

Innerhalb der EU können Unternehmer einen Verbraucher in der Regel nur in dem Land dessen Wohnsitzes verklagen. Klagt der Verbraucher gegen den Unternehmer, kann er dies grundsätzlich entweder in dem

Land seines Wohnsitzes oder in dem Land, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat, tun.

Maßgeblich zur Ermittlung, in welchem Mitgliedstaat ein Gericht zuständig ist, ist die Verordnung (EG) Nr. 44/2001, die für alle Mitgliedstaaten außer Dänemark gilt (in Bezug auf letzteren Staat gilt das Übereinkommen von Brüssel über die gerichtliche Zuständigkeit und die Vollstreckung gerichtlicher Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen von 1968).

Anwendbares Recht

Haben Unternehmer und Verbraucher nichts weiter vereinbart, so unterliegt der Vertrag grundsätzlich dem Recht des Landes, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Wohnsitz hat. Diese Regel gilt aber nicht bei allen Verbraucherverträgen, siehe hierzu Art. 29 Abs. 2 EGBGB.

Komplizierter ist es, wenn zwischen Unternehmer und Verbraucher eine Rechtswahl getroffen wurde.

Hat ein Verbraucher eine Bestellung über das Internet getätigt und wurde dabei explizit eine Rechtswahl getroffen, scheiden sich nämlich die Geister, was die Anwendbarkeit des nationalen Rechts betrifft.

So kommt es nach einer Ansicht darauf an, ob sich das Internetangebot *gezielt* an Verbraucher eines bestimmten Staates richtet. Ist beispielsweise die Homepage eines englischen Anbieters auf Deutsch verfasst, sieht eine Zahlung in Euro vor und ermöglicht eine Lieferung nach Deutschland, so gelten für einen Vertrag mit einem deutschen Verbraucher die zwingenden Bestimmungen des deutschen Rechts, auch wenn der Anbieter in seinen AGB das englische Recht gewählt hat.

Grundsätzlich soll dem Verbraucher nicht der Schutz entzogen werden, der ihm durch die verbraucherschutzrechtlichen Regelungen seines Landes gewährt wird. Ist das Recht des Staates, in dem der Onlineshopbetreiber sitzt, allerdings für den Verbraucher günstiger als das seines eigenen



Shopping Online

Staates, ist eine entsprechende Rechtswahl des Onlineshopbetreibers - übrigens auch durch AGB - wirksam, denn hier bedarf der Verbraucher keines weitergehenden Schutzes.

Onlineshopbetreiber aufgepasst: Da sich ein Internetauftritt aufgrund der Grenzenlosigkeit des Internets auf der ganzen Welt erreichen lässt, wird auch die Ansicht vertreten, dass sich schon deshalb das Angebot immer auf das Verbraucher-Land ausrichten würde, also auch ohne Indizien wie Sprache, Währung etc. Aufgrund dieser Ausrichtung fände dessen Recht dann Anwendung, wenn es der Schutz des Verbrauchers erfordere. Diese Ansicht geht sehr weit und entspricht nicht unbedingt dem Wortlaut des Gesetzes, wird aber häufig vertreten und sollte deshalb nicht ignoriert werden.

Hilfe im Streitfall

Wenn ein Rechtsstreit vorliegt, sollten die Vertragsparteien zunächst selbst versuchen, eine einvernehmliche Lösung zu finden – die Informationen in dieser Broschüre können für eine sachliche Auseinandersetzung hilfreich sein.

Dennoch kann es sein, dass Sie alleine nicht weiterkommen.

Sollte dies der Fall sein, können Sie ein Gericht anrufen. Neben der gerichtlichen Verfolgung der eigenen Interessen in Form eines Mahn- oder Gerichtsverfahrens besteht aber oft auch die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, um auf diesem Weg den Streit gütlich beizulegen.

Ein erheblicher Vorteil der außergerichtlichen Streitbeilegung gegenüber dem ordentlichen Gerichtsverfahren ist, dass sie schneller und kostengünstiger zum Erfolg führen kann als der Gang vor Gericht. Dafür müssen sich aber beide Seiten freiwillig an der Streitbeilegung beteiligen.

Eine einvernehmliche Lösung bietet den Parteien neben der schnellen und kostengünstigen Erledigung noch andere Vorteile: Sie ermöglicht, eine positive Geschäftsbeziehung zu bewahren. Außerdem wird der Fall regelmäßig durch Schlichter mit branchenspezifischem Sachverstand behandelt. Auch die Verjährung wird bei der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens in der Regel entsprechend verlängert.

Schlichtungsstellen für den eCommerce gibt es im In- und Ausland, eine Übersicht finden Sie auf der Startseite der eCommerce-Verbindungsstelle - www.ecom-stelle.de - unter der Rubrik Streitbeilegung.



Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland – Teil des ECC-Net

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl bildet zusammen mit 28 weiteren Europäischen Verbraucherzentren ein europaweites Netzwerk, das ECC-Net. Gemeinsam mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Frankreich und der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland ist es unter dem Dach von Euro-Info-Verbraucher e.V. angesiedelt.

Haben Sie als Verbraucher spezifische rechtliche Fragen zu eCommerce in der EU oder zu Verbraucherschutz in der EU im Allgemeinen, ist das Europäische Verbraucherzentrum ein wertvoller Ansprechpartner für Sie.

Und auch bei grenzüberschreitenden Streitfällen mit Unternehmern aus einem anderen EU-Mitgliedstaat kann es Ihnen helfen: Entweder wird Ihr Fall mit Hilfe des Netzwerks an einen geeigneten Schlichter im Ausland weitergeleitet oder aber die ausländischen Kollegen nehmen direkt Kontakt mit dem Unternehmer auf, um den Streit außergerichtlich beizulegen. So lassen sich große Entfernungen oder auch Sprachbarrieren zwischen den Streitparteien überbrücken.

© Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl, www.euroinfo-kehl.eu, Rehfusplatz 11, 77694 Kehl

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen verständlichen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Stand dieser Information: November 2008

eCommerce-Verbindungsstelle



Rehfusplatz 11
77694 KEHL

Tel. + 49 78 51 / 991 48 0
Fax + 49 78 51 / 991 48 11

Öffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeit:
Di - Do von 9:00 - 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr
eMail: info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Angesiedelt bei
Euro-Info-Verbraucher e. V.



Rehfusplatz 11 - 77694 KEHL - Deutschland

Tel.: 07851 991 48 0 - Fax: 07851 991 48 11 - **mail: info@euroinfo-kehl.eu**