

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

<p>1. Anbieterkennzeichnung</p>	<p>Die Anbieterkennzeichnung (Impressum) soll auf jeder Seite des Online-Shops deutlich verlinkt sein. Folgende Angaben des Shop-Betreibers sind darin gesetzlich vorgeschrieben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Name/Firma, ladungsfähige Anschrift (Postfach ist nicht ausreichend), - Telefonnummer (statt Tel.Nr. kann auch elektronisches Kontaktformular mit kurzen Antwortzeiten ausreichen), E- Mail-Adresse, - Aufsichtsbehörde, sofern behördliche Zulassung für die Tätigkeit vorgeschrieben ist, - Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, sofern vorhanden, - Wirtschafts-Identifikationsnummer, sofern vorhanden, - Handelsregisternummer und zuständiges Amtsgericht, sofern eine Eintragung im Handelsregister vorliegt Entsprechendes gilt bei Eintragungen im Genossenschafts-, Vereins- oder Partnerschaftsregister, - Juristische Personen müssen zusätzlich die gesetzlichen Vertreter (Geschäftsführer oder Vorstand) angeben. - Angehörige von reglementierten Berufen, wie z.B. Apotheker, müssen zusätzliche Angaben zur offiziellen Berufsbezeichnung machen und auf berufsrechtliche Regeln und die z.B. zuständige Apothekerkammer hinweisen. <p>Tipp: Detaillierte Informationen finden Sie unter: http://www.hannover.ihk.de/fileadmin/data/Dokumente/Themen/E-Business/Merkblatt_IHK_Hannover_Impressum.pdf</p>	<p>Die Pflicht zur Anbieterkennzeichnung gilt ebenfalls.</p> <p>Tipp: Detaillierte Informationen finden Sie unter: http://www.hannover.ihk.de/fileadmin/data/Dokumente/Themen/E-Business/Merkblatt_IHK_Hannover_Impressum.pdf</p>
--	---	--

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

<p>2. Preisangaben</p>	<p>Für den Verbraucher müssen die Preise für Waren und Dienstleistungen eindeutig zuzuordnen, leicht erkennbar und deutlich lesbar sein. Es müssen Endpreise angegeben werden. Darunter versteht man die Bruttopreise einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger notwendiger Preisbestandteile (z.B. Überführungskosten, Flughafengebühr), nicht hingegen die Preise für frei wählbare Zusatzleistungen. Es ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die geforderten Preise die Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile enthalten; z. B.: "alle Preise inkl. USt. zzgl. Versandkosten", idealerweise mit Link auf eine Versandkostenabelle. Für alle Waren, die nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angeboten werden ist der Grundpreis in unmittelbarer Nähe des Endpreises anzugeben. Der Grundpreis darf nicht gegenüber dem Endpreis hervorgehoben sein. Bei der Werbung mit "durchgestrichenen Preisen", muss erkennbar sein, mit welchem ehemals geforderten Preis verglichen wird.</p> <p>Liefer- und Versandkosten sind der Höhe nach anzugeben, bzw. nähere Einzelheiten der Berechnung, wenn die genauen Kosten nicht genannt werden können, z.B. bei Lieferungen ins Ausland oder bei Bestellungen, die mehrere Artikel umfassen. Sofern bei Nachnahmesendungen ein sog. Übermittlungsentgelt an den Postzusteller zu zahlen ist, muss dies ebenfalls angegeben werden. Ein bloßer Hinweis lediglich darauf, dass Nebenkosten anfallen, ist nicht ausreichend.</p> <p>Achtung: Falls sich Ihr Online-Shop auch an Anbieter außerhalb Deutschlands richtet, ist das Recht des Verbraucher-Herkunftslands zu beachten und auch die Versandkosten sind für alle Lieferländer betragsmäßig anzugeben.</p>	<p>Für Geschäfte zwischen Unternehmen ist die Angabe von Nettopreisen ausreichend (z. B.: "alle Preisangaben in Euro zzgl. USt."). Dann muss aber sichergestellt sein, dass das Angebot nur für Unternehmer zugänglich ist (z.B. durch Registrierung nach Vorlage einer Gewerbeanmeldung). Nicht ausreichend ist eine AGB-Klausel "Verkauf erfolgt ausschließlich an Gewerbetreibende".</p>
-------------------------------	---	---

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<p>Die Informationen zu den anfallenden Liefer- und Versandkosten und zur Umsatzsteuer müssen dem Angebot eindeutig zugeordnet, leicht erkennbar, deutlich lesbar und sonst gut wahrnehmbar sein. Nach der BGH-Rechtsprechung reicht es aus, wenn die Angaben alsbald sowie leicht erkennbar und gut wahrnehmbar auf einer gesonderten Internetseite erfolgen, die noch vor dem Bestellvorgang notwendig aufgerufen werden muss. Ein Hinweis in den AGB oder erst im Laufe des Bestellvorgangs ist dagegen nicht ausreichend.</p> <p>Unternehmern, die nach § 19 UStG (http://www.gesetze-im-internet.de/ustg_1980/_19.html) als Kleinunternehmer optieren, dürfen den Zusatz "inkl. USt." oder "inkl. MwSt." bei der Preisangabe nicht verwenden. Sie müssen stattdessen darauf verweisen, dass keine Umsatzsteuer erhoben wird und daher auch nicht ausgewiesen werden kann; Formulierungsbeispiel: "Alle angegebenen Preise sind Endpreise <u>zzgl. Liefer- und Versandkosten</u>. Aufgrund des Kleinunternehmerstatus nach § 19 UStG (Umsatzsteuergesetz) erheben wir keine Umsatzsteuer und weisen diese daher auch nicht aus."</p>	
<p>3. Widerrufs- oder Rückgaberecht</p>	<p>Verbrauchern steht ein gesetzliches Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen oder einem Monat zu (bei der Lieferung von Waren ist alternativ ein Rückgaberecht möglich), das ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) ausgeübt werden kann. Fehlt die Aufklärung des Kunden über dieses Recht oder ist die Belehrung nicht ordnungsgemäß, erlischt das Widerrufsrecht nicht. Die Belehrung muss hervorgehoben und deutlich gestaltet sein. Wird die gesetzliche Musterbelehrung für das Widerrufs- oder das Rückgaberecht nach dem EGBGB verwendet, so ist diese nach § 360 Abs. 3 BGB als ordnungsgemäß anzusehen.</p>	<p>Bei Verträgen zwischen Unternehmern besteht kein gesetzliches Widerrufs- oder Rückgaberecht.</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<p>Es ist zwischen einer Widerrufs- oder Rückgabefrist von 14 Tagen oder einem Monat zu unterscheiden. Die kürzere Frist von 14 Tagen ist zulässig, wenn der Verbraucher spätestens bei Vertragsschluss über sein Widerrufs- oder Rückgaberecht und die damit zusammenhängende Wertersatzpflicht in Textform belehrt wird, d.h. als Brief, E-Mail oder Fax. Seit dem 11.06.2010 ist eine 14-tägige Widerrufs- oder Rückgabefrist auch dann noch ordnungsgemäß, wenn die Belehrung unverzüglich nach Vertragsschluss in Textform erfolgt, also auch in Internetplattformen, wie z. B. Ebay. Unverzüglich heißt nach der Gesetzesbegründung spätestens einen Tag nach Vertragsschluss, besser aber früher. Formulierungsbeispiele für Widerrufs- und Rückgabebelehrungen finden Sie hier: http://www.hannover.ihk.de/ihk-themen/recht-steuern/recht/wettbewerbsrecht/ihkmusterbelehrungen.html</p> <p>Erfolgt die Belehrung nicht unverzüglich nach Vertragsschluss in Textform (Brief, Fax, E-Mail), so verlängert sich die 14-tägige Widerrufsfrist auf einen Monat. Fehlt die Belehrung oder ist sie unvollständig, so hat der Verbraucher ein unbegrenztes Widerrufsrecht. Darüber hinaus muss in diesen Fällen mit wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen gerechnet werden.</p> <p>Sofern dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung auferlegt werden sollen, muss dies in den AGB gesondert vereinbart werden. Dies ist übrigens nur beim Widerrufs-, nicht aber beim Rückgaberecht möglich. Einzelheiten: http://www.hannover.ihk.de/ihk-themen/recht-steuern/recht/wettbewerbsrecht/40-euro-klausel.html</p> <p>Bei folgenden Waren oder Dienstleistungen besteht kein Widerrufs- oder Rückgaberecht:</p>	
--	--	--

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<ul style="list-style-type: none"> - Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind - Waren die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind, schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde - Audio- und Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind - Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte, Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, der Verbraucher hat seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben - Versteigerungen nach § 156 BGB - Waren oder Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt - telekommunikationsgestützte Dienste, die auf Veranlassung des Verbrauchers unmittelbar per Telefon oder Telefax in einem Mal erbracht werden. <p>Auf die Ausnahmen sollte zur Klarstellung in den AGB, nicht aber in der Belehrung selbst hingewiesen werden. Dabei sind nur diejenigen Waren/Dienstleistungen in den AGB aufzuzählen, die im Sortiment des Onlineshops angeboten werden</p>	
<p>4. Angaben zum Vertragsabschluss</p>	<p>Betreiber von Online-Shops oder Ebay-Anbieter müssen dem Kunden ermöglichen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern. Außerdem sind rechtzeitig vor Vertragsschluss die einzelnen Schritte zu erläutern, wann und wie ein Vertrag zustande kommt, ob der Vertragstext gespeichert wird und für den Kunden zugänglich ist. Zudem ist über die für den Vertragstext zur Verfügung ste-</p>	<p>Sind nur Unternehmer an dem Vertrag beteiligt, können diese Pflichten ausgeschlossen werden.</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<p>henden Sprachen und ggf. Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterworfen hat, zu informieren.</p> <p>Darüber hinaus muss der Shop-Betreiber bzw. Anbieter darlegen, wie und in welcher Weise Eingabefehler erkannt und korrigiert werden können. Weitere Einzelheiten und ein Formulierungsbeispiel finden Sie hier: http://www.hannover.ihk.de/ihk-themen/e-business/e-business-recht/anbieterimpress.html</p> <p>Der Zugang der Bestellung des Kunden ist unverzüglich auf elektronischem Weg zu bestätigen. Darin sollten unbedingt enthalten sein: genaue Produktbeschreibung, Preis, Versandkosten, Anbieterkennzeichnung, vollständige Widerrufs- oder Rückgabebelehrung.</p> <p>Tipp: Ein gutes Beispiel zur rechtlichen Ausgestaltung, z. B. zum Vertragsabschluss, finden Sie beispielsweise beim Online-Shop der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V. unter http://www.wettbewerbszentrale.de/.</p>	
<p>5. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</p>	<p>AGB sind nicht zwingend erforderlich. Fehlen diese, richtet sich die Vertragsabwicklung nach den gesetzlichen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches. Werden AGB verwendet, so ist auf Folgendes zu achten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AGB deutlich hervorheben und den Kunden vor der Bestellung zur Kenntnis nehmen lassen - AGB sollten kurz, klar und eindeutig in ausreichend großer Schrift vorliegen - AGB müssen speicher- und ausdrucksfähig sein. <p>Keinesfalls zulässig ist es, dem Verbraucher die Transportgefahr</p>	<p>AGB müssen speicher- und ausdrucksfähig sein. Darüber hinaus gilt auch hier ein Transparenzgebot, d.h. AGB müssen klar und verständlich sein. Sie müssen mit den wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung, von der sie abweichen, vereinbar sein.</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<p>aufzuerlegen; die Formulierung "Der Versand erfolgt auf Risiko des Verkäufers" ist daher zu unterlassen.</p> <p>Als eindeutig unzulässig werden auch AGB-Klauseln angesehen,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wonach bei einem Sachmangel die Ware originalverpackt an den Verkäufer zu schicken ist . - wonach der Verbraucher verpflichtet ist, die Ware unverzüglich auf Transportschäden zu untersuchen - die Angabe, dass Lieferfristen nur unverbindlich sind. - wenn die Lieferzeit in das Belieben des Händlers gestellt wird. <p>Datenschutzhinweise sind übrigens keine AGB. Daher sollte für die Datenschutzhinweise ein eigener Button eingerichtet werden.</p>	
6. Kennzeichnungspflichten	<p>B2C Beim Verkauf von Textilien, Elektrogeräten, Lebens-, Heil- oder Arzneimitteln, Elektrogeräten, Pkws, Batterien oder Akkus sind zusätzliche Angaben erforderlich; z.B. Art und Gewichtsanteil der verwendeten textilen Rohstoffe, eindeutige Identifikation des Herstellers, Energieverbrauch, Rückgabe gebrauchter Batterien und Akkus</p>	Im Einzelfall können sich im B2B-Bereich Abweichungen ergeben.
7. weitere Informationspflichten	<p>Darüber hinaus sind dem Kunden folgende Informationen mitzuteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ladungsfähige Anschrift (vollständige Anschrift, kein Postfach) - wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung (falls sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergibt) - Einzelheiten hinsichtlich Zahlung, Lieferung oder Erfüllung - Informationen zu Gewährleistungsansprüchen, Kundendienst 	Sofern keine Bestellmöglichkeit für Verbraucher gegeben ist: Angaben nicht erforderlich.

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

	<p>und Garantien (in Textform und hervorgehoben), zur Erbringung der Dienstleistung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gültigkeitsdauer befristeter Angebote - die Mindestlaufzeit bei Verträgen mit wiederkehrenden Leistungen - alle spezifischen zusätzlichen Kosten, die der Verbraucher für Fernkommunikationsmittel zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten durch den Unternehmer in Rechnung gestellt werden. 	
8. Datenschutz	<p>Shop-Anbieter müssen ihre Kunden zu Beginn des Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten in allgemein verständlicher Form informieren. Ein Muster für eine Datenschutzerklärung finden Sie z. B. hier (Verwendung nur unter Quellenangabe möglich):</p> <p>http://www.e-recht24.de/muster-disclaimer.htm</p>	wie B2C
9. Besondere Informationspflichten für Dienstleister	<p>Die seit 17.05.2010 geltende Dienstleistungs-Informations-Pflichten-Verordnung (DL-InfoV) enthält keine, nur auf Onlinegeschäfte bezogenen Sondervorschriften.</p> <p>Weitere Informationen: http://www.hannover.ihk.de/ihk-themen/standort-branchen/dienst/betrieb2/dienstleister0.html</p>	wie B2C

Hinweis

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer Industrie- und Handelskammer Hannover – nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung auf die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.
Stand: Oktober 2009

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

Autor

Jürgen Hahn

Abteilung Kommunikation

Tel. (0511) 3107-339

Fax (0511) 3107-450

hahn@hannover.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Hannover

Schiffgraben 49

30175 Hannover

www.hannover.ihk.de