

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

	B2C	B2B
1. Anbieterkennzeichnung	<p>Folgende Angaben des Shop-Betreibers sind gesetzlich vorgeschrieben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Name, Anschrift (Postfach ist nicht ausreichend), Telefonnummer, 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>Die Pflicht zur Anbieterkennzeichnung gilt ebenfalls.</p> <p>Tipp: Detaillierte Informationen finden Sie unter http://www.begin.de/know-how/recht-im-internet/uebersicht-anbieterkennzeichnungimpressum-auf-websites/page.html</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

<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. 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.</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. Ein bloßer Hinweis lediglich darauf, dass Nebenkosten anfallen, ist nicht ausreichend.</p> <p>Unternehmer, die nach § 19 UStG als Kleinunternehmer optieren, wird neben einem Hinweis im Impressum empfohlen, bei den Preisangaben darauf hinzuweisen, dass keine Umsatzsteuer erhoben wird, z.B. durch folgenden Zusatz: "Endpreis, denn Umsatzsteuer wird nicht erhoben (Kleinunternehmer nach § 19 UStG)".</p>	<p>Für Geschäfte zwischen Unternehmen ist die Angabe von Nettopreisen ausreichend. Dann muss aber sichergestellt sein, dass das Angebot nur für Unternehmer zugänglich ist (z.B. durch Registrierung nach Vorlage einer Gewerbeanmeldung)</p>
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

	B2C	B2B
3. Widerrufs- oder Rückgaberecht	<p>Verbrauchern steht ein zweiwöchiges Widerrufsrecht zu (bei Waren nach entsprechender Vereinbarung ein Rückgaberecht) ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail). 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. Den gesetzlichen Anforderungen an die Belehrung wird genügt, wenn entweder die Musterbelehrung für das Widerrufs- oder das Rückgaberecht nach der BGB- Informationspflichtenverordnung verwendet wird.</p> <p>Für die Belehrung von Widerruf und Rückgaberecht gibt es amtliche Muster zu § 14 BGB-InfoV: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb-infov/anlage_2_24.html http://www.gesetze-im-internet.de/bgb-infov/anlage_3_25.html</p> <p>Fehlt die Belehrung oder ist sie unvollständig muss mit einer Abmahnung gerechnet werden.</p> <p>Aufgrund der neueren Rechtsprechung haben sich aber auch bei Verwendung der amtlichen Belehrung Probleme ergeben. Zurzeit scheint insbesondere bei Online-Versteigerungen und Sofort-Kauf-Optionen eine Widerrufs- bzw. Rückgabefrist von nur zwei Wochen falsch zu sein. Die Rechtsprechung verlangt für diese Fälle eine einmonatige Widerrufs- oder Rückgabefrist. Für den Fristbeginn wäre z. B. folgende Formulierung möglich: „Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt dieser Belehrung in Textform, aber nicht vor dem Tag des Wareneingangs beim Empfänger.“ Streng genommen müsste bei Online-Versteigerungen und Sofort-Kauf-Optionen auch der Passus über die Wertersatzpflicht entfallen.</p> <p>Bei klassischen Online-Shops kann es bei der zweiwöchigen Widerrufsfrist und der Formulierung zum Wertersatz in der Musterbelehrung bleiben. Dies gilt aber nur dann, wenn dem</p>	<p>Bei Verträgen zwischen Unternehmern besteht kein Widerrufs- oder Rückgaberecht.</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

Kunden nach seiner Online-Bestellung, aber noch v o r der Auftragsbestätigung oder, falls keine Auftragsbestätigung erfolgt, v o r dem Versand der Ware die Belehrung in Textform übermittelt wird, d.h. als Brief, E-Mail oder Fax. Immerhin besteht bei wörtlicher Übernahme des Musters der Widerrufs- oder Rückgabebelehrung nach § 14 Abs. 1 bzw. Abs. 2 BGB-InfoV eine gesetzliche Vermutung, dass die Belehrung den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Wird das Muster verändert, entfällt diese Vermutung.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht gelten nur für solche Waren und Dienstleistungen, die sich nicht zur Rückgabe eignen. Im Einzelnen besteht kein Widerrufs- oder Rückgaberecht bei

- 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 wurde.
- Audio- und Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind.
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten, Wett- und Lotteriedienstleistungen.

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

	B2C	B2B
4. Angaben zum Vertragsabschluss	<p>Betreiber von Online-Shops oder eBay-Anbieter müssen dem Kunden ermöglichen, die Vertragsbedingungen 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 stehenden Sprachen und ggf. Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterworfen hat, zu informieren. Darüber hinaus muss der Shop-Betreiber bzw. Anbieter darlegen, wie und in welcher Weise Eingabefehler erkannt und korrigiert werden können.</p> <p>Der Zugang der Bestellung des Kunden ist unverzüglich auf elektronischem Weg zu bestätigen.</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>Sind nur Unternehmer an dem Vertrag beteiligt, können diese Pflichten ausgeschlossen werden.</p>

Ärger vermeiden mit rechtssicheren Online-Shops

	B2C	B2B
5. Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	<p>Allgemeine Geschäftsbedingungen sind nicht zwingend erforderlich. Fehlen diese, richtet sich die Vertragsabwicklung nach den gesetzlichen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches. Werden Allgemeine Geschäftsbedingungen 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>AGB müssen speicher- und ausdrucksfähig sein. Darüber hinaus gilt auch hier ein Transparenzgebot, d.h. AGB sollten klar und verständlich sein.</p>
6. Sonstiges	<p>Darüber hinaus müssen dem Kunden folgende Informationen vorliegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ladungsfähige Anschrift (vollständige Anschrift, kein Postfach), - wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung, - Einzelheiten hinsichtlich Zahlung, Lieferung oder Erfüllung, - Informationen zu Mängelansprüchen, Kundendienst und Garantien (in Textform und hervorgehoben), - Angaben zur Zahlung und Lieferung der Ware bzw. Erbringung der Dienstleistung, - Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, - die Mindestlaufzeit bei Verträgen mit wiederkehrenden Leistungen, - eventuell anfallende Zusatzkosten für Telekommunikation, sofern diese die üblichen Tarife übersteigen, - Liefervorbehalte. 	<p>Sofern keine Bestellmöglichkeit für Verbraucher gegeben ist: Angaben nicht erforderlich.</p>

Hinweis

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