

Die Wettbewerbszentrale informiert

Fehler im Online-Handel vermeiden

Grundsatz

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB), die BGB-Informationspflichtenverordnung (BGB-InfoV) und das Telemediengesetz (TMG) enthalten Vorschriften, die im Online-Handel zwingend zu beachten sind.

Die häufigsten Fehler

Die Wettbewerbszentrale erreichen im Bereich des Online-Handels regelmäßig Beschwerden, die insbesondere die Missachtung der Anbieterkennzeichnungspflicht (s. u. 1.), der Fernabsatzvorschriften (2.) und der Vorschriften im elektronischen Geschäftsverkehr (3.) sowie die Vereinbarung von nicht gesetzeskonformen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (4.) betreffen.

Die folgende Auflistung stellt lediglich eine Information über die in der täglichen Arbeit am häufigsten festgestellten Fehler dar. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ersetzt insbesondere keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Checklisten zum Herunterladen
www.wettbewerbszentrale.de

Weitergehende Informationen und ausführliche Checklisten zu den Informationspflichten zum Herunterladen finden Sie auf unserer Webseite <http://www.wettbewerbszentrale.de> im Bereich Branchen/Spezialbereich - E-Commerce.

1. Fehlende oder falsche Anbieterkennzeichnung

Jeder Betreiber eines Internet-Shops oder einer werblichen Webseite eines Unternehmens muss eine Anbieterkennzeichnung vorhalten, die leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar ist. Diese muss u. a. enthalten:

- Name des Anbieters, bei juristischen Personen zusätzlich Rechtsform, Vertretungsberechtigter und ggf. Angaben zum Kapital und zur Insolvenz
- Ladungsfähige Anschrift
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Soweit einschlägig Angaben zu Aufsichtsbehörden, Registern und Umsatzsteueridentifikationsnummer



Häufige Fehler:

- Anbieterkennzeichnung nur schwer auffindbar (z. B. über unklare Bezeichnungen oder zu viele Hyperlinks)
- Vertretungsberechtigter ist nicht oder falsch benannt (z. B. Verwendung abgekürzter Vornamen)
- Angabe einer Postfachadresse

2. Fehler bei Fernabsatzgeschäften

Die Fernabsatzvorschriften des BGB enthalten zwingende Informations- und Gestaltungspflichten, die jeder Unternehmer beim Handel mit Verbrauchern beachten muss.

Ausnahmen: u. a. Lieferung von Lebensmitteln, Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Catering, Freizeitgestaltung

Kein Widerrufs- oder Rückgaberecht

Jeder Unternehmer – auch wenn er im Rahmen von Internet-Auktionen tätig wird – muss Verbrauchern ein Widerrufs- oder Rückgaberecht einräumen.

Ausnahmen: u. a. Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zur Rücksendung geeignet sind (z. B. maßgeschneiderte Kleidung, verderbliche Lebensmittel), entsiegelte CDs, DVDs und Software, Zeitungen und Zeitschriften.



Häufige Fehler:

- Berufung auf Ausnahmegesetz für Versteigerungen bei Internet-Auktionen

- Keine Einräumung bei Sonderangeboten, Wäsche, gebrauchten Waren oder Insolvenzwaren

Fehlende oder falsche Belehrung über Widerrufs- oder Rückgaberecht

Über die Einzelheiten und Bedingungen der Ausübung muss der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung (Bestell-/Bieten-Button o. ä.) informiert werden.



Häufige Fehler:

- Falsche Fristangabe (z. B. „2 Wochen ab Vertragsabschluss“ bei Warenlieferung)
- Undifferenzierte Auferlegung der Rücksendekosten (nur bei Widerrufsrecht möglich, wenn Warenwert bis 40 EUR oder wenn noch keine Teilzahlung erfolgte)
- Ausschluss der Annahme unfreier Rücksendungen
- Forderung der Rücksendung in Originalverpackung
- Auferlegung der Gefahrtragung auf den Verbraucher
- In AGB „versteckte“ Belehrung

Fehlende oder falsche ladungsfähigen Anschrift



Häufige Fehler:

- Fehlen der Angabe eines Vertretungsberechtigten bei juristischen Personen
- Postfachanschrift
- Keine hervorgehobene und deutlich gestaltete Form, wenn die Information in AGB erfolgt

Fehlende oder falsche Preisangabe



Häufige Fehler:

- Preise nicht in unmittelbarer Nähe der Ware
- Fehlen von Preisbestandteilen (z. B. Netzkartenvertrag bei Handykauf)
- Kein zusätzlicher Hinweis darauf, dass die Preise die Umsatzsteuer und andere Preisbestandteile enthalten (z. B. Flughafengebühren oder Überführungskosten)
- Angabe von Nettopreisen, wenn auch Verbraucher Waren erwerben können

Fehlen sonstiger Angaben

- ⊘ Häufige Fehler:
 - Fehlende Angaben zu Liefer- und Versandkosten
 - Fehlende Angaben zu Einzelheiten der Zahlung, Lieferung und Erfüllung (nur bestimmte Zahlungsarten, lange Lieferfrist o. ä.)
 - Fehlen der Angabe wesentlicher Merkmale der Ware oder Dienstleistung

Fehlende Erfüllung der Informationspflichten in Textform

Spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags (bei Ware spätestens mit der Lieferung) müssen alle Informationspflichten in Textform (d. h. per E-Mail oder in Papierform) erneut sowie einige zusätzliche Informationspflichten erstmalig (z. B. Hinweis auf Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen) erfüllt werden.

3. Fehler im elektronischen Geschäftsverkehr

Im elektronischen Geschäftsverkehr sind neben den Fernabsatzvorschriften, die auch für Offline-Fernabsatzgeschäfte gelten, weitere Informations- und Gestaltungspflichten zu beachten.

- ⊘ Häufige Fehler:
 - Fehlen einer unverzüglich übersandten Bestellbestätigung
 - Keine Möglichkeit des Abrufs und der Speicherung der Vertragsbestimmungen einschließlich der AGB
 - Fehlende Informationen über geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen
 - Keine technischen Mittel zur Berichtigung von Eingabefehlern oder Fehlen eines Hinweises auf diese Mittel

4. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Falls der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vereinbart, muss er darauf achten, dass zwingende Regelungen (wie z. B. die Verbrauchsgüterkaufvorschriften) eingehalten werden und die Bedingungen keine nach den §§ 307 ff. BGB unwirksamen Bestimmungen enthalten.

Gewährleistung/Mängelhaftung

Mit Verbrauchern dürfen vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer keine Vereinbarungen getroffen werden, die geeignet sind, konkrete im Gesetz genannte Mängelhaftungsansprüche auszuschließen oder einzuschränken.

- ⊘ Häufige Fehler:
 - Ausschluss der Gewährleistung (z. B. bei Gebrauchsgütern oder durch Verweis allein auf die Herstellergarantie)
 - Einschränkung der Verjährungsfristen auf unter zwei Jahre bei Neu- und unter einem Jahr bei Gebrauchsgütern
 - Vereinbarung von Anzeige und Rügefristen
 - Einschränkung des Wahlrechts zwischen Lieferung einer mangelfreien Ware und Nachbesserung oder Übertragung des Wahlrechts auf Unternehmer
 - Auferlegung der Rücksendekosten im Fall der Mängelrüge
 - Auferlegung von Aufwendungen der Nacherfüllung (z. B. Arbeits-, Material- oder Transportkosten) auf den Verbraucher

Versandgefahr

Der Unternehmer muss im Versandhandel die Versandgefahr bis zur Übergabe der Ware an den Verbraucher tragen.

- ⊘ Häufige Fehler:
 - Vereinbarung einer unversicherten Lieferung auf Risiko des Käufers
 - Gefahrübergang auf den Käufer mit Übergabe an die Transportperson

Preisklauseln

Die Vereinbarung der Möglichkeit einer kurzfristigen Preiserhöhung nach Vertragsschluss ist unwirksam, wenn die Waren innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss geliefert werden sollen.

Ausnahme: Waren oder Leistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert werden

Pauschalierung von Schadensersatzansprüchen

Eine Pauschalierung von Schadensersatzansprüchen ist nur möglich, wenn die Pauschale nicht unverhältnismäßig hoch ist und der Unternehmer ausdrücklich den Nachweis gestattet, dass ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht oder nicht in der Höhe der Pauschale entstanden ist. Insbesondere die Nachweismöglichkeit fehlt in vielen AGB.

Gerichtsstandsklausel

Die Verwendung von Gerichtsstandsklauseln, bei denen der Unternehmer Verbrauchern seinen eigenen Gerichtsstand aufzwingen will, verstößt gegen zwingende Vorschriften der Zivilprozessordnung und führt zur Unwirksamkeit der Klausel.

- ⊘ Häufige Fehler:
 - Vereinbarung, wonach der Gerichtsstand am Sitz des Verkäufers liegt

Die Wettbewerbszentrale

Die Wettbewerbszentrale ist eine branchenübergreifende Institution der deutschen Wirtschaft. Über 500 Wirtschaftsorganisationen und über 1.200 Unternehmen dokumentieren mit ihrer Mitgliedschaft die Eigenverantwortung der Wirtschaft für fairen Wettbewerb und Verbraucherschutz. Zu den Aufgaben der Wettbewerbszentrale gehören die Mitgestaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen für fairen Wettbewerb, die Beratung der Mitglieder, das Angebot umfassender Informationsdienstleistungen zum Wettbewerbsrecht sowie das Einschreiten gegen Wettbewerbsverletzungen.

Kontakt

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V.
Landgrafenstraße 24 B
61348 Bad Homburg v. d. H.

Telefon: 06172 - 12150
Telefax 06172 - 84422

<<http://www.wettbewerbszentrale.de>>