

Neuaufgabe Praxishandbuch berücksichtigt jetzt neue Musterwiderrufsbelehrung

✘ Aufgrund der zum 1. April in Kraft tretenden Musterwiderrufsbelehrung des Bundesjustizministeriums wurde das bewährte Trusted Shops Praxishandbuch (eBook) umfassend überarbeitet und erweitert. Das Handbuch ermöglicht auch juristischen Laien die rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop. Alles einfach und verständlich erklärt.

Hier geht's weiter zur Bestellmöglichkeit.

Die Autoren Prof. Dr. Thomas Hoeren und RA Carsten Föhlisch verbinden auch in dieser Auflage auf über 160 Seiten mit 57 Mustern wissenschaftliche Fundiertheit mit praktischen Erfahrungen aus der Prüfung von über 5.000 Online-Händlern.

Wichtigste Neuerung ist die zum 1. April in Kraft tretende **Musterwiderrufsbelehrung** des Bundesjustizministeriums. Demzufolge wurde das Kapitel "Widerrufsrecht" vollständig überarbeitet und eine Vielzahl von Mustern an die neuen Gegebenheiten angepasst. Zudem wurde das Handbuch insgesamt noch einmal vollständig durchgesehen.

Geänderte Muster im Überblick

M36 Hinweis auf das Widerrufsrecht
M38 Hinweis zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen
M39 BMJ-Muster für die Widerrufsbelehrung bis 31.3.2008 (nicht mehr empfohlen)
M40 Neues amtliches Muster für die Widerrufsbelehrung (ab sofort verwenden)
M41 Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für Online-Shops
M42 Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für eBay-Händler
M43 Einleitende Korrektur für das alte Muster (nicht empfohlen)
M44 Hinweis auf das Rückgaberecht
M45 BMJ-Muster für die Rückgabebelehrung bis 31.3.2008 (nicht mehr empfohlen)
M46 Neues amtliches Muster für die Rückgabebelehrung (ab sofort verwenden)
M47 Angepasste Muster-Rückgabebelehrung für Online-Shops
M48 Einleitende Korrektur für das alte Muster (nicht empfohlen)
M52 Kundeninformationen
M53 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen
M54 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen
M55 Zugangsbestätigung (keine Auftragsbestätigung)
M56 Auftragsbestätigung
M57 Auftragsbestätigung

Trusted Shops Mitglieder können die aktuelle Neuaufgabe wie immer kostenlos im Mitgliederbereich herunterladen.

Bestellung

Hier kommen Sie direkt zum Bestellformular für das Trusted Shops Praxishandbuch.

Bestellen Sie das Praxishandbuch als pdf direkt hier im Blog.

Fragen von Shopbetreibern, die die Neuauflage des Praxishandbuchs beantwortet

Überprüft wurden u.a. folgende Fragen (die Antworten finden Sie direkt im Text des Praxishandbuchs unter den jeweiligen Randnummern):

Impressum

Ist bei einem nicht im Handelsregister eingetragenen Einzelgewerbetreibenden der Zusatz „Firma“ oder „Geschäftsführer“ als Irreführung über die Unternehmensgröße oder aus sonstigen Gründen wettbewerbswidrig? (R 58 und R 60)

Sind bei juristischen Personen, Personenvereinigungen und -gruppen alle Vertretungsberechtigten zu nennen oder genügt die Angabe eines Vertretungsberechtigten? (R 66f.)

Sind bei GbR zwingend die Namen aller Gesellschafter zu nennen oder darf auch nur ein Gesellschafter bzw. eine Kombination aus Sach- und Personenbezeichnung verwendet werden? (R 66f.)

Ist bei einer GmbH & Co. KG im Impressum zwingend der Komplementär mit dessen vollständiger Anbieterkennzeichnung inkl. Geschäftsführer und Handelsregister etc. zu nennen? (R 69)

Bei einer englischen Ltd. mit Niederlassung in Deutschland: müssen sowohl Firma und Adresse in UK als auch in DE benannt werden oder ist dies sogar falsch, wenn das Geschäft ausschließlich von DE aus betrieben wird, so dass nur die Niederlassung mit Name und Anschrift zu nennen ist? (R 72)

Was genau ist bei Online-Shops unter einem Vertreter des Unternehmens in dem Mitgliedsstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat oder eine andere gewerblich tätige Person, mit der der Verbraucher geschäftlich zu tun hat gemeint (§ 312c Abs. 1 BGB i.V.m. § 1 Abs. 1 Nrn. 2-3 BGB-InfoV)? Beispiele? (R 57f.)

Datenschutz

Ist es tatsächlich so, dass ein Online-Shop bzgl. sämtlicher Datenverarbeitungsvorgänge vor Beginn eine Einwilligung (Opt-In-Box) einholen muss, wie zuweilen im Internet zu lesen ist? Oder reicht es nicht vielmehr in weiten Teilen aus, dass mittels Link auf die Datenschutzerklärung in der Fußzeile informiert wird? (R 73f.)

Können alle Datenschutzverstöße durch Online-Shops von Konkurrenten abgemahnt werden? Oder nur bestimmte? (R 83)

Gem. § 13 Abs. 2 Nr. 3 TMG muss der Nutzer den Inhalt einer datenschutzrechtlichen Einwilligung jederzeit abrufen können. Muss dies in der Datenschutzerklärung sein oder könnte der Einwilligungstext auch auf einer anderen Informationsseite bereitgehalten werden? Gibt es Anforderungen an die Erreichbarkeit einer solchen Seite („sprechende Links“ o.ä.)? (R 75)

Könnten sämtliche Einwilligungstexte auch in der Datenschutzerklärung gebündelt und dann an nur einer Stelle generell nur einmal die Einwilligung (Checkbox) zu allen einwilligungsrelevanten (verschiedenen) Vorgängen eingeholt werden? Siehe z.B. eBay (OLG Brandenburg) vs. Abmahnung StudiVZ durch vzbv. (R 19, R 74, R 85 und R 115)

Für den Fall, dass der Online-Shop vor Auslieferung einer Bestellung eine Bonitätsprüfung eines Kunden durchführt: Wie genau muss über Name und Anschrift der Auskunftsei sowie das Scoring-Verfahren informiert werden? (R 79, R 86 und R 123)

Geht man davon aus, dass sog. Langzeit-Cookies ggf. personenbezogene Daten enthalten: Wie konkret muss über den Einsatz von Langzeit-Cookies aufgeklärt werden? Genügt ein allgemeiner Text (Beispiel), oder muss konkret über Inhalt, Funktion und Dauer der Speicherung aufgeklärt werden? (R 82, R 114)

Ist es datenschutzrechtlich zulässig, dass ein Online-Shop (Verkauf von Waren) automatisch bei jeder Bestellung die IP-Adresse des Kunden speichert oder müsste hierfür eine Einwilligung eingeholt werden? (R 73 f.)

Muss der Online-Shop den Kunden bei Anmeldung zu einem Werbe-Newsletter bereits auf der Anmeldeseite auf sein Widerrufsrecht nach § 13 Abs. 2 Nr. 4 TMG hinweisen (z.B. „Abmeldung jederzeit möglich“) oder genügt ein entsprechender Text in einer deutlich verlinkten Datenschutzerklärung? (R 74 f.)

Produktsortiment

Gibt es ein sicheres, gerichtlich anerkanntes Alterskontrollverfahren für den Versand von Alkohol, Tabak und weiteren Waren, die nur ab einer bestimmten Altersklasse erworben werden dürfen? Oder muss das Alter hier gar nicht immer kontrolliert werden? (R 90)

Preistransparenz, Versandkosten und Zusatzkosten

Müssen Versandkosten und Zusatzkosten (Nachnahmegebühr, Zuschlag für Kreditkartenzahlung, Paypal-Gebühren etc.) immer im Bestellverlauf explizit (dem Betrag nach) ausgewiesen werden oder genügt auch ein deutlicher Link im Bestellverlauf auf eine entsprechende Kostenaufstellung auf einer allgemeinen Informationsseite? (R 91f.)

Müssen vorgenannte Kosten immer mit dem Warenpreis zu einem Gesamtpreis addiert werden, bevor der Kunde seine Bestellung abgibt? Oder genügt auch die Auflistung der Einzelkomponenten bzw. teilweise Links auf entsprechende Tabellen? (R 102)

Folgt aus der Nennung aller möglichen Länder in der Bestellmaske (meist eine DropDown-Box), dass der Händler aktiv auf all diese Länder ausgerichtet i.S.d. IPR (z.B. Art. 29 EGBGB, Art. 15 EuGVVO) ist, auch wenn der Shops nicht (vollständig) in englischer Sprache verfügbar ist und nicht Versandkosten für alle Länder nennt? (R 5)

Wie ist Vorstehendes zu bewerten, wenn der Shop in englischer Sprache vorhanden ist? Müssen dann auch die Versandkosten für sämtliche Länder genannt werden (Bagatellschwelle)? (R 99)

Ist der Verbraucher aufgrund der PAngV oder § 1 Abs. 1 Nr. 8 BGB-InfoV auch darüber zu informieren, dass Zölle anfallen? Reicht ein allgemeiner Hinweis oder muss der Händler die Zollgebühren genau beziffern? Falls ja, wo genau im Bestellprozess? (R 102)

Lieferinformationen und Verfügbarkeit

Gem. BGH muss ein Online-Shop auf Produktseiten (nicht in AGB) darüber deutlich informieren, wenn die Ware nicht sofort verfügbar ist, damit das Angebot nicht nach § 5 Abs. 5 UWG wettbewerbswidrig ist. Wie genau muss diese Information sein? Muss die genaue Lieferzeit genannt werden oder reicht auch ein Hinweis, dass das Produkt derzeit nicht lieferbar ist? (R 104f.)

Ergibt sich aus § 1 Abs. 1 Nr. 9 BGB-InfoV (Einzelheiten der Lieferung) die Pflicht, die genaue Lieferzeit zu nennen? Wäre auch (trotz Rspr. des KG Berlin) auf Produktseiten (nicht in AGB) die Nennung einer Regellieferzeit bzw. eine Ca.-Lieferzeit möglich? (R 106f.)

Falls sich aus § 1 Abs. 1 Nr. 9 BGB-InfoV die Pflicht zur Angabe der Lieferzeit ergibt: muss diese gem. § 312c Abs. 2 BGB wirklich erst spätestens mit Lieferung in Textform mitgeteilt werden (dies würde dem Kunden nichts nützen) oder muss die Textformmitteilung früher (z.B. mit der Eingangsbestätigungsmail) oder gar nicht (weil sinnlos) erfolgen? (R 219)

Sind die Beispiele für Lieferzeitangaben ausreichend? Gibt es bessere/weitere Muster? (R 106 f.)

Haben solche Lieferzeitangaben auf Produktseiten AGB-Charakter, d.h. unterliegen sie der Inhaltskontrolle? (R 189)

Zahlung

Spricht irgendetwas dagegen, dass der Händler nur die Zahlungsart Vorkasse anbietet? Könnte

möglichen Bedenken dadurch begegnet werden, dass diese Vorkasse-Zahlung durch die Trusted Shops Geld-zurück-Garantie abgesichert ist? (R 120f.)

Ist es ausreichend, wenn die Information über die zur Verfügung stehende Zahlungsarten erst im Bestellverlauf nach Eingabe persönlicher Daten durch den Kunden bzw. Eröffnung eines Kundenkontos erteilt wird? Das ist ärgerlich, wenn der Kunde z.B. keine Kreditkarte hat und nur diese Zahlart angeboten wird, aber wird hierdurch auch gegen Informationspflichten verstoßen? (R 120f.)

Ergibt sich aus § 1 Abs. 1 Nr. 9 BGB-InfoV eine Pflicht zur Information über den Zeitpunkt der Zahlung? Wenn ja: wie genau muss diese sein (problematisch z.B. bei Kreditkartenzahlung, Paypal, weil der Händler häufig nicht genau weiß, wann der Zahlungsvorgang ausgelöst wird)? (R 120f.)

Widerrufsrecht

Muss im Bestellverlauf mittels eines Links „Widerrufsrecht“ zwangsläufig auf die vorvertragliche Widerrufsinformation hingewiesen werden oder reicht auch der Link auf die „AGB“ mit Checkbox, ohne dass das darin enthaltene Widerrufsrecht auf der Bestellseite noch einmal erwähnt würde? (R 130)

Sind selbst zusammen gestellte Möbel, Duschkabinen oder Fahrräder vom Widerrufsrecht ausgenommen? Kommt es hierbei auf den Grad der Individualisierung (z.B. Anzahl der Drop-Down-Boxen) an? Wo liegt die „Schwelle“? (R 133)

Wenn ein Händler in einem Online-Shop, der nicht zwischen Verbrauchern und sonstigen Kunden differenziert, seine Widerrufsbelehrung mit den Worten beginnt „Sie haben... ein Widerrufsrecht“: räumt er dann auch gewerblichen Kunden und sonstigen Nicht-Verbrauchern ein freiwilliges vertragliches Widerrufsrecht ein? (R 131)

Reicht es für die reguläre zweiwöchige Frist aus, wenn der Händler dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung per E-Mail zusammen mit der Annahme von dessen Bestellung schickt, also nach Abgabe der Vertragserklärung, aber bei Vertragsschluss? (R 136)

Ist es empfehlenswert, die amtliche Musterbelehrung des BMJ ggf. mit einer einleitenden Korrektur zu verwenden oder sollte statt dessen eine Eigenkreation empfohlen werden? Welches Haftungsrisiko ist geringer? (R 142f.)

Hat der Händler einen Anspruch auf Wertersatz, wenn der Kunde die Produktverpackung (mit Bedienungsanleitung, Kennzeichnungspflichten etc.) nicht mehr mit der Ware zurückschickt? (Es geht nicht um die Transportverpackung) (R 162, R 196, R 205)

Bestimmte Produkte lassen sich nach „Ingebrauchnahme“ durch einen redlichen Verkäufer nicht mehr verkaufen, z.B. geöffnete Kontaktlinsen, Piercingschmuck, angebrochene Kosmetika. Das LG Dortmund hat allerdings entschieden, dass eine Klausel, wonach bei Öffnen von Nahrungsergänzungsmitteln 100% Wertersatzanspruch bestehe, gegen das Verbot der Beweislastumkehr in AGB verstößt. Wie soll der Kunde also über den Wertersatz informiert werden. In allgemeiner Form? Viele dieser Produkte können nicht nach § 312d Abs. 4 BGB vom Widerrufsrecht ausgenommen werden. (R 140)

Angenommen, der Händler vereinbart in seinen AGB die Geltung deutschen Rechts. Wäre es dann gleichwohl möglich, einem Verbraucher aus Österreich nur ein Widerrufsrecht nach den österreichischen Modalitäten (7 Werktagen Frist, Kunde trägt Rücksendekosten und Gefahr) zu vereinbaren? Oder bindet sich der Händler durch diese Rechtswahl an das meist strengere deutsche Verbrauchervertragsrecht? (R 6f., R 10)

Vertragsschluss

Verlangt das Fernabsatzrecht eine korrekte Information darüber, wie der Vertrag zustande kommt oder muss der Händler nur informieren, wie aus seiner Sicht der Vertrag zustande kommt? Welche Konsequenzen hätte eine Falschinformation? (R 175f.)

Führt eine Zahlung bereits während des Bestellvorgangs (z.B. über Paypal, Kreditkarte), also noch vor Versand der Bestell-Eingangsbestätigung bzw. Auftragsbestätigung durch den Händler, dazu, dass bereits in diesem Moment der Vertrag geschlossen wird (objektiver Empfängerhorizont)? Welche

Konsequenzen hätte dies für die Widerrufsfrist? (R 176, R 178, R 221)

E-Mail-Bestätigung

Nach § 312c Abs. 2 BGB müssen die textformgebundenen Fernabsatzinformationen erst spätestens mit vollständiger Erfüllung des Vertrages mitgeteilt werden. Dies macht bei folgenden Informationen jedoch keinen Sinn, da die Info dann für den Verbraucher zu spät kommt: wie kommt der Vertrag zustande; Einzelheiten der Lieferung, z.B. Lieferzeit. Welche Konsequenz hat das? Müssen diese Informationen früher in Textform mitgeteilt werden (z.B. in einer E-Mail vor Auslieferung) oder müssen diese Informationen evtl. gar nicht in Textform erteilt werden? (R 219)

Genügt eine Widerrufsbelehrung auch dann dem Textformerfordernis, wenn sie der E-Mail als PDF angehängt ist? Ist ein entsprechender Hinweis im E-Mail-Body erforderlich? Spielt es eine Rolle, dass einige Verbraucher den Acrobat Reader nicht installiert haben? (R 219)

Inhalt des Praxishandbuchs im Überblick

Einführung

Neuerungen dieser Auflage

Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte

I. Grundlagenwissen

Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform

a) Firmenkunden oder Privatkunden

b) Deutschland, EU oder weltweit

c) Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung

Rechtliche Texte

a) Informationen

b) Vereinbarungen

c) Einwilligungen

d) Hinweise im Bestellverlauf

e) Allgemeine Informationsseiten

Rechtsverstöße und Abmahnungen

a) Marken-, und Urheberrecht

b) Wettbewerbsrecht

c) Was ist eine Abmahnung?

d) Ist die Abmahnung berechtigt?

e) Reaktionsmöglichkeiten

f) Abmahnklassiker und Abmahnwellen

II. Musterformulierungen

Impressum

a) Impressum Einzelunternehmen (Gewerbetreibender)

b) Impressum eingetragener Einzelkaufmann

c) Impressum Apotheker (e.K.)

d) Impressum GbR

e) Impressum OHG

f) Impressum KG

g) Impressum GmbH & Co KG

h) Impressum GmbH

i) Impressum Aktiengesellschaft

j) Impressum englische Limited

Datenschutzerklärung

a) Einfache Datenschutzerklärung ohne Einwilligungen

b) Datenschutzerklärung mit einfachen Einwilligungen

c) Datenschutzerklärung mit erweiterten Einwilligungen

Warenangebot

a) Produktbeschreibung

b) Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten

c) Lieferinformationen und Verfügbarkeit

d) Bestellschritt-Info

Datenerhebung und Zahlung

a) Datenvermeidung

b) Registrierung

c) Newsletteranmeldung

- d) Zahlungsart und Zahlungsdaten
- e) Bonitätsprüfung
- f) Bestellschritt-Info

Bestellseite

- a) Korrekturmöglichkeiten
- b) Hinweis auf E-Mail-Werbung
- c) Widerrufsrecht
- d) Einbeziehung von AGB
- e) Vertragsschluss

AGB und Infos

- a) Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce
- b) Gesetzliche Informationen ohne AGB
- c) Einfache AGB mit Kundeninformationen
- d) Problematische AGB-Klauseln
- e) Erweiterte AGB mit Kundeninformationen

E-Mail-Bestätigung

- a) Zugangsbestätigung
- b) Auftragsbestätigung mit Widerrufsbelehrung
- c) Auftragsbestätigung mit AGB

III. Nach der Bestellung

Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten

Transportverlust und Transportschäden

Unfreie Rücksendungen und Hinsendekosten

Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren

Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden

IV. Alle Mustertexte

V. Wichtige Gesetze

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) - Auszug

BGB-Informationspflichtenverordnung (BGB-InfoV) - Auszug

Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) - Auszug

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) - Auszug

Preisangabenverordnung (PAngV) - Auszug

Telemediengesetz (TMG) - Auszug

Über die Autoren