

Vorsicht Falle: 8 häufige rechtliche Fehler von Shopbetreibern

✘ Bei unserer Prüfung von mittlerweile mehr als 5.000 Online-Shops stoßen wir bei Trusted Shops immer wieder auf dieselben Punkte, die von Shopbetreibern häufig nicht bedacht werden, oder bei denen Fehler gemacht werden. Die Folgen können Abmahnungen oder Nachteile wie eine Verlängerung der Widerrufsfrist des Käufers sein.

Welche Fehler sollten Sie in jedem Falle vermeiden?

Impressum

Gibt es einen Vertreter Ihres Unternehmens in dem Mitgliedsstaat, in dem der jeweilige Verbraucher seinen Wohnsitz hat oder eine andere gewerblich tätige Person, mit der der Verbraucher geschäftlich zu tun hat? Falls ja, müssen Identität und ladungsfähige Anschrift dieses sog. Auslandsvertreters benannt werden.

Produktsortiment

Verkaufen Sie Produkte wie Textilien, Lebensmittel, Heilmittel, Arzneimittel oder Elektrogeräte? Hier gelten erweiterte Kennzeichnungspflichten. Gleiches gilt bei Waren, die nach Gewicht, Länge etc. verkauft werden. Falls Sie solche Artikel im Sortiment haben, müssen Sie evtl. Grundpreise angeben.

Produktsortiment

Verkaufen Sie FSK- oder USK-Artikel (z.B. Filme, Computerspiele)? Hier gelten strenge Anforderungen an die Alterskontrolle. Sie müssen sicher stellen, dass die Lieferung von USK18- oder FSK18-Produkten nur unter Verwendung eines anerkannten Altersverifikationssystems erfolgt.

Liefergebiet

Falls Sie Ihre Werbung auf alle möglichen Länder ausrichten, müssen Sie das jeweils lokale Verbraucherschutzrecht berücksichtigen. Zudem müssen auch die Versandkosten für alle belieferten Länder benannt werden.

Liefergebiet

Liefern Sie auch in Nicht-EU-Länder? Falls ja, muss der Kunde Informationen über die anfallenden Zölle und Gebühren informiert werden. Haben Sie sich auch über eventuelle Exportbeschränkungen informiert?

Newsletter

Wenn Sie einen Newsletter an Ihre Bestandskunden versenden, darf dieser nur ohne explizite Einwilligung verschickt werden, wenn für eigene ähnliche Produkte geworben wird, der Kunde schon bei Erhebung der Adresse auf sein Widerspruchsrecht hingewiesen wurde und weitere Voraussetzungen erfüllt sind (§ 7 Abs. 3 UWG). Eine aktive Einwilligung ist daher empfehlenswert. Diese Voraussetzungen zu erfüllen, ist allerdings sehr schwierig, wie die Rechtsprechung zu diesem Thema zeigt.

Widerrufsrecht

Möchten Sie das Widerrufsrecht jedem Kunden, also auch gewerblichen Kunden anbieten? Häufig differenziert der Text in den AGB nicht, so dass auch gewerbliche Kunden ein Widerrufsrecht haben. Dies können Sie durch einen klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung (nicht in der Widerrufsbelehrung) vermeiden.

AGB

Wenn Sie Ihre AGB dem Kunden nicht vollständig per E-Mail zuschicken, schicken Sie die AGB in Papierform mit der Lieferung zu. Der alleinige Hinweis auf die AGB per Link ist nicht ausreichend, weil der Kunde diese spätestens bis zu Lieferung in „Textform“ erhalten muss. Anderenfalls verlängert sich die Widerrufsfrist auf mindestens sechs Monate!

Die Tipps sind auch als unser Gastbeitrag in der Internet World Business veröffentlicht worden.

✘ Das Trusted Shops Handbuch für Online-Händler ermöglicht juristischen Laien die rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop vom Impressum über die Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Bestellseite, Informationsseiten und AGB bis zur E-Mail-Bestätigung.