

Vorsicht Falle: 5 häufige Fehler bei Lieferung und Zahlung

✘ In unserem Prüfungsalltag stoßen wir bei der Trusted Shops Zertifizierung immer wieder auf dieselben Punkte, die von Shopbetreibern häufig nicht bedacht werden, oder bei denen Fehler gemacht werden. Die unangenehmen Folgen können Abmahnungen oder Nachteile wie eine Verlängerung der Widerrufsfrist des Käufers sein.

Heute dreht es sich um die häufigsten Fehler bei Lieferung und Zahlung.

Im ersten Teil der Serie ging es um das Thema **Anbieterkennzeichnung**, im zweiten Teil um rechtliche Fehler beim Versand von Kunden-Newslettern, im dritten Teil um Produktbeschreibungen und Preistransparenz. Heute wenden wir uns den Themen Lieferung und Zahlung zu.

Die 5 häufigsten Fehler bei der Lieferung und Zahlung:

1. Keine Einschränkung des Liefergebiets

Überlegen Sie es sich gut: Wollen Sie wirklich in alle Länder der Welt verkaufen? Falls Sie die Werbung auf alle möglichen Länder ausrichten, müssen Sie jeweils das lokale Verbraucherschutzrecht berücksichtigen. Zudem müssen auch die Versandkosten für alle belieferten Länder benannt werden. In der Regel ist daher eine klare Einschränkung des Liefergebietes sinnvoll.

2. Besonderheiten der Nicht-EU-Länder vernachlässigt

Wollen Sie auch in Nicht-EU-Länder liefern? Falls ja, muss der Kunde deutlich über die anfallenden Zölle und Gebühren informiert werden. Auch eventuelle Exportbeschränkungen müssen dabei berücksichtigt werden.

3. Falsche Angabe der Waren-Verfügbarkeit

Häufig sind Produkte nicht auf Lager oder nicht sofort lieferbar. Wenn Sie aber keine Angaben zu Lieferzeiten auf der Produktseite machen, müssen Sie nach der Rechtsprechung des BGH die Ware sofort ausliefern können, anderenfalls ist das Angebot wettbewerbswidrig! Teilen Sie daher Ihrem Kunden auf den Produktseiten die (voraussichtlichen) Lieferzeiten bzw. Regellieferzeiten für Produkte mit, die nicht sofort, also innerhalb 2-5 Tagen bis zum Kunden, lieferbar sind.

4. Zeitpunkt der Zahlung nicht genannt

Ihr Kunde muss über die Einzelheiten der Zahlung, insbesondere auch den Zahlungszeitpunkt informiert werden. Teilen Sie ihm daher mit, wann bei Zahlung per Bankeinzug und Kreditkarte die Belastung des Kundenkontos erfolgt, z.B. bei Bestellung, mit Versand der Ware oder zwei Wochen nach Erhalt der Lieferung.

5. Zusammenhang zwischen Zahlungszeitpunkt und Vertragsschluss

Der Zeitpunkt der Zahlung kann einen Einfluss auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses haben, der wiederum Auswirkungen auf das Widerrufsrecht und die Belehrung hierüber hat. Die Fristlänge oder auch die Wertersatzmöglichkeiten können hiervon betroffen sein.

Die Tipps sind auch als unser Gastbeitrag in der Internet World Business veröffentlicht worden. Sie sind ein Auszug aus dem Trusted Shops Praxishandbuch. ✘

Jetzt zum Blog-Sonderpreis!

Das Trusted Shops Praxishandbuch 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. Mehr...