

Vorsicht Falle: 4 häufige Fehler beim Vertragsschluss und der E-Mail-Bestätigung

✘ Wann haben Sie sich eigentlich das letzte Mal Ihre Regelungen zum Vertragsschluss im Detail angesehen? In den Informationstexten und vor allem in Ihren E-Mail-Templates steckt jede Menge Fehlerpotential. Nutzen Sie doch einmal die folgende Liste, um einen Test zu vier häufigen Fehlern bei Verbrauchergeschäften zu durchlaufen.

Erfahren Sie hier, wie Sie bei Verträgen und E-Mails Fehler vermeiden können.

In den vorangegangenen Teilen dieser Serie haben wir bereits die Themen Anbieterkennzeichnung, rechtliche Fehler beim Versand von Kunden-Newslettern, Produktbeschreibungen und Preistransparenz, Lieferung und Zahlung, häufige Fehler beim Widerrufsrecht und 6 typische Fehler in Shop-AGB behandelt. Im heutigen, siebenten Beitrag dieser Serie wenden wir uns nun dem Thema Vertragsschluss und der E-Mail-Bestätigung zu. In diesem Zusammenhang haben wir einmal ausgewertet, was Shopbetreiber häufig falsch machen. Das Beste dabei: Wir geben Ihnen direkt die passenden Tipps, wie Sie diese Fußangeln umgehen können.

Hier sind vier typischen Fehler von Online-Shops bei der Gestaltung des Vertragsschlusses und in den entsprechenden E-Mail-Bestätigungen an den Käufer:

1. Fehler: Widersprüche zwischen Informationsseiten und E-Mails

Häufig sind Angaben zum Vertragsschluss in AGB oder auf Informationsseiten widersprüchlich zu Texten im Bestellverlauf oder in der Bestätigungs-E-Mail. Ein Beispiel: Der Vertrag soll laut AGB erst mit Lieferung der Ware zustande kommen, aber in der E-Mail oder an sonstiger Stelle im Bestellablauf wird der Kunde bereits zur Zahlung per Vorkasse aufgefordert. Der Kunde kann die Zahlungsaufforderung nach dem sog. „objektiven Empfängerhorizont“ nur so verstehen, dass er bereits zur Zahlung und Sie im Gegenzug zur Lieferung verpflichtet sind, womit ein Vertrag zustande gekommen ist.

Die Folge: Wurde die Widerrufsbelehrung zu diesem Zeitpunkt noch nicht in Textform (z.B. per E-Mail) mitgeteilt, verlängert sich die Widerrufsfrist auf einen Monat.

2. Fehler: Kein Hinweis und Speicherbarkeit des Vertragstextes

Der Hinweis auf die Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes wird oft als lästig und überflüssig betrachtet.

Die Folge: Bei Fehlen dieser Pflichtinformation verlängert sich jedoch die Widerrufsfrist auf sechs Monate. Daher sollten Sie mit einem entsprechenden Text über dieses Thema aufklären.

3. Fehler: Unvollständige Widerrufsbelehrung

Häufig ist in der Bestätigungs-E-Mail die Widerrufsbelehrung nicht oder nur unvollständig enthalten. Die Belehrung in Textform ist jedoch entscheidend für den Lauf der 14tägigen

Widerrufsfrist.

Die Folge: Erhält der Kunde die Textform-Belehrung erst zusammen mit der Ware, verlängert sich die Frist mindestens auf 1 Monat, und die Widerrufsinformation im Shop (2 Wochen) ist falsch und abmahngefährdet. Sie sollten daher in Ihrem eigenen Interesse die Widerrufsbelehrung unbedingt vollständig in die erste E-Mail aufnehmen.

4. Fehler: AGB bis zur Lieferung nur per Link

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 gemäß § 312c Abs. 2 BGB spätestens bis zu Lieferung in „Textform“ erhalten muss.

Die Folge: Die Widerrufsfrist verlängert sich auf mindestens sechs Monate.

*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...