Vertragsschluss – Wann und wie kommt der Vertrag in Online-Shops zustande?

Mit dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses ist der Verkäufer zur Lieferung der Ware verpflichtet. Da bestimmte Informationen vor, andere erst nach Vertragsschluss mitgeteilt werden müssen, ist der genaue Zeitpunkt für Onlinehändler von entscheidender Bedeutung.

Lesen Sie mehr darüber, wie Verträge im Onlinehandel zustande kommen können.

Verpflichtung zu Lieferung

Sobald Sie einen Vertrag geschlossen haben, sind Sie zur Lieferung der Ware wie vereinbart verpflichtet. Von dieser Verpflichtung können Sie sich nur in Ausnahmefällen nachträglich lösen, z.B. wenn Sie Ihre Auftragsbestätigung wegen Irrtums anfechten (was aber nur in wenigen Fällen möglich ist), bei Unmöglichkeit der Lieferung oder bei wirksamer Vereinbarung eines Selbstbelieferungsvorbehaltes (nur eingeschränkt möglich).

Jeder Vertrag setzt zunächst ein so genanntes Angebot und dessen Annahme voraus. Das „Angebot“ ist nicht zu verwechseln mit dem Warenangebot, das ähnlich wie ein gedruckter Verkaufsprospekt meist nur eine rechtlich unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Vertragsangebotes durch den Kunden darstellt. In aller Regel stellt die Abgabe der Bestellung durch den Kunden erst das rechtlich verbindliche Angebot dar, welches der Händler annehmen kann. Erst mit dieser Annahme ist der Kaufvertrag geschlossen.

Möglichkeiten des Vertragsschlusses

Im Onlinehandel gibt es 3 Möglichkeiten, einen Vertrag zu schließen:

Das Warenangebot ist unverbindlich, der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Kaufangebot ab. Dieses Kaufangebot wird aber nicht automatisch mit der ersten Bestätigungsmail („Zugangsbestätigung“), sondern erst manuell durch eine zweite Mail („Auftragsbestätigung“) oder Auslieferung der Ware binnen kurzer Zeit angenommen. Vor Annahme kann die Bonität oder Verfügbarkeit geprüft werden.
Das Warenangebot ist unverbindlich, der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Kaufangebot ab. Dieses Kaufangebot wird automatisch mit der ersten Bestätigungsmail („Auftragsbestätigung“) angenommen. In der Auftragsbestätigung dürfen Sie bei Vereinbarung von Vorkasse natürlich zur Zahlung auffordern.
Das Warenangebot ist ein verbindliches Kaufangebot, das durch die Kundenbestellung angenommen wird (so z.B. bei eBay). Sie bestätigen den bereits geschlossenen Kaufvertrag und den Eingang der Bestellung in der Bestätigungsmail. Diese Mail kann auch als „Rechnung“ formuliert werden.

Ungewollter Vertragsschluss

Mit dem Versand einer bloßen Eingangsbestätigung kommt noch kein Vertrag zustande. Dies setzt jedoch voraus, dass der Kunde nicht zur Zahlung aufgefordert wird, da mit der Aufforderung zur Zahlung der Vertrag zustande kommt (AG Dieburg). Denn warum sollte der Kunde schon zahlen, wenn er noch gar keinen Vertrag geschlossen hat? Es kommt immer auf den sog. objektiven Empfängerhorizont an, d.h. die Frage, wie der Kunde die Bestätigung verstehen muss.

Fordern Sie daher den Kunden nur zur Zahlung auf, wenn Sie den Vertrag auch annehmen wollen.

200 € statt 2.000 € – Was nun?

Nach einer Entscheidung des BGH aus dem Jahr 2005 gibt es unter gewissen Umständen die Möglichkeit, die Auftragsbestätigung bei falschen Preisauszeichnungen wegen Irrtums anzufechten. Es ist aber zu beachten, dass es sich dabei nur um Druck- oder Schreibfehler oder technisch bedingte Übermittlungsfehler handeln darf. Beruht der Fehler dagegen auf einem Kalkulationsirrtum oder ist der Preis aus einer veralteten Liste übernommen worden, liegt kein Grund zur Anfechtung vor.

Bei einem „versehentlichen" Vertragsschluss muss die Anfechtung unverzüglich erfolgen, d.h. sofort nach Bemerken des Irrtums. Eine Anfechtung erst nach drei Wochen ist auf jeden Fall zu spät (LG Bonn). Wird die Auftragsbestätigung nach Bekanntwerden des Irrtums abgeschickt, so ist eine Anfechtung nicht mehr möglich. Dies entschied das AG Fürth und verurteilte Quelle zur Lieferung zweier Fernseher für einen Preis von 199 € anstatt 1.999,99 €.

Technische Schritte des Vertragsschlusses

Sie müssen den Kunden über „die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen" (§ 3 Nr. 1 BGB-InfoV) und darüber informieren, „wie der Vertrag zustande kommt" (§ 1 Abs. 1 Nr. 4 BGB-InfoV). Diese Informationen können im Onlinehandel separat erfolgen (z.B. in Bestellschritt-Info und AGB) oder zusammengefasst werden. Da es für den Kunden eine sehr wichtige Information ist, wann sein Klick verbindlich wird, muss eine Information zum Vertragsschluss auf der Bestellseite (z.B. über dem Bestellbutton) erfolgen.

Wird diese Information im Online-Shop nicht erteilt, so beginnt auch die Widerrufsfrist nicht zu laufen. Die Wichtigkeit dieser Info sollte also nicht unterschätzt werden.

Widersprüche vermeiden

Häufig sind Angaben zum Vertragsschluss in AGB oder auf Informationsseiten widersprüchlich zu Texten im Bestellverlauf oder in der Bestätigungs-E-Mail. Besonders häufig ist die Praxis, dass der Vertrag laut AGB erst mit Lieferung der Ware zustande kommen soll, aber in der E-Mail oder an sonstiger Stelle im Bestellablauf der Kunde bereits zur Zahlung per Vorkasse aufgefordert oder die E-Mail gar als „Rechnung" dargestellt wird. In diesem Fall gehen die Unklarheiten zu Ihren Lasten, und der Vertrag kommt bereits mit der Zahlungsaufforderung zustande.

Achten Sie daher unbedingt darauf, dass keine Widersprüche zwischen den Informationen zum Vertragsschluss auf der Bestellseite, in den AGB und in der E-Mail-Bestätigung vorhanden sind.

Mehr zum Thema Online-Shops finden Sie hier:

Meine 10 Lesetipps der Woche für Shopbetreiber
Abmahngefahr bei Werbung mit Kennzeichnungen und Zertifizierung
Widerrufsfrist – Ungleichbehandlung von Onlineshops und eBay-Verkäufern?
Neue Abmahnwelle wegen 40-EUR-Klausel nur in der Widerrufsbelehrung?
Neue Studie belegt hohes Sicherheitsbedürfnis beim Onlinekauf