

# Bestellbestätigung oder Vertragsschluss - Wie formuliere ich richtig?

✘ Nach Abschluss der Bestellung wird in den meisten Fällen eine sog. Bestätigungs-Mail versandt, mit der aber oft noch kein Vertrag zustande kommen soll. Fehlerhafte Formulierungen können allerdings dazu führen, dass der Verbraucher bereits die Bestätigung als Annahmeerklärung - und damit als Vertragsschluss - versteht, sodass der Händler sich zur Lieferung verpflichtet.

**Lesen Sie mehr darüber, wie Sie einen ungewollten Vertragsschluss vermeiden können.**

Es ist möglich, den Online-Shop so zu gestalten, dass der Händler mit seiner Werbung kein verbindliches Angebot zum Kauf abgibt (anders als beispielsweise bei eBay). Das verbindliche Angebot zum Vertragsschluss ist in solchen Fällen erst in der Bestellung des Kunden zu sehen. Es liegt beim Händler, dieses Angebot anzunehmen.

## Eingangsbestätigung verpflichtet nicht zur Lieferung

Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung ("Empfangsbestätigung") stellt keine verbindliche Annahme dar. Die Unverbindlichkeit muss jedoch für den Verbraucher deutlich sein. Dies hat das AG Hannover (Urteil v. 11.05.2009, 564 C 1748/09) so festgestellt. Im entschiedenen Fall bestätigte der Händler den Eingang der Bestellung durch eine automatisch verfasste E-Mail, die folgenden Zusatz enthielt:

*„Sofern Sie in dem Bestellvorgang verlangten Angaben erteilt haben und diese Bestellung abschicken, **geben Sie uns gegenüber ein verbindliches Angebot ab**; ... Mit der Bestellung erklären Sie verbindlich, diese AGB zu akzeptieren und die bestellten Artikel erwerben zu wollen. Den Zugang ihre Bestellung werden wir durch eine Eingangsbestätigung bestätigen; **diese Eingangsbestätigung stellt keine Annahme der Bestellung dar**. Der Vertrag wird mit Erhalt der Artikel mit der Billigung wirksam, spätestens jedoch nach Ablauf Ihrer 14-tägigen Rückgabefrist“*

Dies hat das Gericht für ausreichend gehalten und einen Anspruch des Verbrauchers auf Lieferung verneint. Das Gericht hat auch den Anspruch auf Erstattung vorgerichtlicher Anwaltskosten verneint, da der Händler mit seiner Leistung nicht in Verzug geraten konnte.

## Zahlungsaufforderung deutet auf Vertragsabschluss

Als Beispiel einer fehlerhaften Formulierung gilt die Auftragsbestätigung aus einer früheren Entscheidung von AG Dieburg (Urteil vom 17.2.2005, 22 C 425/04). Der beklagte Online-Shop hatte in seinen AGB eine Klausel verwendet, wonach der Vertrag erst durch Annahmeerklärung per Email oder mit Lieferung der Ware erfolgen sollte. In einer Email mit dem Betreff „Eingangsbestätigung der Bestellung“ wurde jedoch folgende Formulierung gewählt:

*„Die Lieferung erfolgt nach Zahlungseingang. **Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag auf folgendes Konto...**“*

Weiterhin wurden in der E-Mail **die bestellten Artikel in ihrer Anzahl inklusive des**

**Rechnungsbetrages** genannt. Nach Ansicht des Gerichts ist bereits durch diese „Eingangsbestätigung“ ein wirksamer Kaufvertrag zustande gekommen.

## Verstoß gegen AGB-Vorschriften?

Das AG Hannover hatte sich weiterhin damit zu befassen, ob die Vereinbarung von Eingangsbestätigungen gegen § 308 Nr. 1 BGB verstößt. Danach ist eine Bestimmung, durch die sich der Verwender unangemessen lange oder nicht hinreichend bestimmte Fristen für die Annahme oder Ablehnung eines Angebots oder die Erbringung einer Leistung vorbehält, unzulässig. Das Gericht hat diese Frage jedoch offen gelassen.

*„Die Vorschrift soll lediglich verhindern, dass der Verwender die dem Kunden im Falle einer Fristüberschreitung zustehenden Rechte, vor allem die aus den §§ 281, 323 und 280 Abs. 2 i.V.m. § 386 durch unangemessen lange Fristen aushöhlt. **Ein Verstoß führt nicht dazu, dass ein Vertragsschluss fingiert würde.**“*

## Fazit:

Das Urteil des AG Hannover macht deutlich, dass man keine Leistungsansprüche zu erwarten hat, wenn man seine Bestellbestätigung richtig formuliert. Eine entsprechende AGB-Klausel allein schützt vor einem ungewollten Vertragsschluss nicht. Entscheidend sind immer die genauen Formulierungen in der E-Mail, die als spezielle Regelungen im Zweifel auch den AGB vorgehen. Insbesondere eine Zahlungsaufforderung ist aus objektiver Sicht als eine Annahmeerklärung und damit als Vertragsschluss auszulegen. Für den Durchschnittskunden ist nicht verständlich, dass noch kein Vertrag zustande gekommen sein soll, der den Händler zur Lieferung verpflichtet, er aber bereits den Kaufpreis entrichten soll. (mr)

## Mehr zum Thema Vertragsschluss finden Sie hier im Blog:

Vertragsschluss - Wann und wie kommt der Vertrag in Online-Shops zustande?  
Widerrufsfrist - Ungleichbehandlung von Onlineshops und eBay-Verkäufern?  
AG Dieburg: Vertragsschluss bei Zahlungsaufforderung in Eingangsbestätigung