

Der perfekte Online-Shop: Einzelheiten zu Zahlung und Lieferung

☒ Der Unternehmer hat die gesetzliche Pflicht, den Verbraucher vor Abgabe der Vertragserklärung “über Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung” zu informieren. Hierunter fallen insbesondere das Liefergebiet, Lieferzeiten, angebotene Zahlungsarten und evtl. Zusatzkosten für diese. Außerdem sind die genannten Lieferangaben auch einzuhalten.

Lesen Sie hier mehr zu diesen Einzelheiten.

Begrenzung des Liefergebietes

Nach der BGB-InfoV der Shopbetreiber über die Einzelheiten hinsichtlich der Lieferung informieren. Wenn Sie sich nicht mit fremden Rechtsordnungen auseinandersetzen wollen (z.B. abweichendes Wettbewerbsrecht, Verbrauchervertragsrecht), sollten Sie daher Ihr Liefergebiet begrenzen. Dies kann durch einen Satz in den AGB deutlich gemacht werden, z.B.:

“Die Lieferung erfolgt nur innerhalb Deutschlands.”

Dann muss aber auch sicher gestellt sein, dass man nicht in andere Länder bestellen kann. Hierfür ist es erforderlich die Länderauswahl im Bestellprozess zu begrenzen.

Versandkosten

Neben dem Preis der Ware muss auch über evtl. anfallende Versandkosten genau informiert werden (incl. Zusatzkosten wie etwa Nachnahmegebühren). Beim Auslandsversand ist darüber hinaus über anfallende Zölle und Gebühren zu informieren. Nach dem Wegfall der Bagatellgrenze mit der Novellierung des UWG kann eine Missachtung auch nicht mehr als Bagatellverstoß gewertet werden.

Achtung:

Wenn man Bestellungen ins Ausland ermöglicht, ist man dazu verpflichtet, auch die Versandkosten für alle Länder, in welche bestellt werden kann, anzugeben. Ein Hinweis “Auslandsversandkosten auf Anfrage” genügt nicht und ist extrem abmahngefährdet!

Keine Lieferzeit heißt sofort lieferbar

Nach einer Entscheidung des BGH (Urteil vom 7.4.2005; Az: I ZR 314/02) erwartet der von der Werbung eines Internet-Versandhauses angesprochene Durchschnittsverbraucher in der Regel, dass die beworbene Ware unverzüglich versendet werden kann, wenn nicht ein unmissverständlicher Hinweis auf eine abweichende Lieferfrist erfolgt.

Haben Sie also keinen ausreichenden Warenvorrat oder können Sie die sofortige Lieferung durch den Hersteller nicht garantieren, müssen Sie auf eventuelle Lieferzeiten hinweisen, damit Ihr Angebot nicht wettbewerbswidrig ist.

Angabe der Lieferzeiten

Bieten Sie also Waren an, die nicht sofort lieferbar sind, müssen Sie auf die entsprechenden Lieferzeiten hinweisen.

Wissen Sie also, dass Waren nicht innerhalb dieses Zeitraumes beim Verbraucher ankommen, müssen Sie entsprechende Angaben machen. Wer angibt, dass Waren innerhalb von 2 bis 4 Tagen lieferbar sind, obwohl er weiß, dass er diese Lieferzeit nicht einhalten kann, begibt sich in die große Gefahr von Abmahnungen. Das LG Hamburg hat innerhalb kurzer Zeit zwei Urteile (Urteil v. 12.05.2009, Az: 312 O 74/09 und Urteil vom 11.09.2009; Az. 312 O 637/08) zu diesem Thema gefällt.

Es genügt nicht, bei Einrichtung des Online-Shops einmal die Lieferzeiten anzugeben. Diese müssen vielmehr stetig gepflegt werden. Wettbewerbsrechtlich nicht zu beanstanden ist natürlich, wenn einmal etwas schief geht. Fehler können immer passieren, sollten aber vermieden werden.

Lieferzeit “in der Regel” oder “ca.”

Das KG Berlin (Beschluss v. 03.04.2007, At: 5 W 73/07) erklärte die Klausel “Eine Übergabe an den Paketdienst erfolgt *in der Regel* 1-2 Tage nach Zahlungseingang” in den AGB eines Online-Händlers für unwirksam und zugleich wettbewerbswidrig. Durch die Formulierung “in der Regel” werde die Lieferzeit in das Belieben des Händlers gestellt, was das Gesetz verhindern wolle. Auch die Angabe “ca.” wurde von den Berliner Richtern kritisiert, jedoch nicht für unzulässig erklärt.

Das OLG Bremen (Beschluss v. 08.09.2009, Az: 2 W 55/09) entschied, dass die Klausel “in der Regel 1-2 Werktage bei DHL-Versand” unzulässig und wettbewerbswidrig sei, wenn keine Endfrist angegeben wird.

Es entschied auch, das “ca.-Angaben” dagegen zulässig seien.

Hinweis auf Produktseite

Das LG Koblenz (Urteil vom 7.2.2006; Az: 4 HK O 165/05) hat diese Rechtsprechung dahingehend konkretisiert, dass der Hinweis auf längere Lieferzeiten auf der Produktseite selbst erfolgen muss, weil der Verbraucher nicht immer alle Seiten eines Internetauftritts aufruft. Fehlt ein solcher Hinweis, sei die Werbung irreführend. Ein Hinweis in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die fehlende Lieferfähigkeit des konkreten Produktes ist nicht ausreichend.

Begrenzter Warenvorrat

Bei begrenztem Warenangebot kann die Irreführung vermieden werden, indem auf die Begrenzung etwa durch „Solange der Vorrat reicht“ oder „Restposten in begrenzter Anzahl“ hingewiesen wird. Dies kommt allerdings stets auf den Einzelfall an, da die Begrenzung mit der Aufmachung des Angebots im Übrigen zusammenpassen muss. Denn sonst könnte jeder Händler durch die Begrenzung die Angabepflichten bezüglich der Verfügbarkeit umgehen, indem er jeden Artikel mit „Solange der Vorrat reicht“ kennzeichnet.

Achtung:

Wer keinen Warenvorrat mehr besitzt und auch keine Möglichkeit mehr hat, die Ware nachzubestellen, muss diese Produkte umgehend aus dem Shop entfernen, da er sonst wettbewerbswidrig handelt.

Zahlungsarten

Dem Verbraucher müssen gemäß § 1 Abs. 1 Nr. 9 BGB-InfoV Informationen über die Einzelheiten der Zahlung erteilt werden. Dies beinhaltet zum einen eine Auflistung mit den zur Verfügung gestellten Zahlungsarten. Außerdem sind gemäß § 1 Abs. 2 PAngV Angaben darüber zu machen, ob Zusatzkosten für bestimmte Zahlungsarten anfallen.

Mindestens eine Standard-Zahlungsart (z.B. Vorkasse oder Rechnung) muss dabei kostenfrei angeboten werden.

Achtung:

Beachten Sie auch die AGB Ihrer Zahlungsdienstleister. So verbieten verschiedene Anbieter die Umlage der Kosten auf den Verbraucher. Nehmen Sie diese Umlage dennoch vor, verstoßen Sie evtl. gegen diese Verträge und machen sich schadensersatzpflichtig.

Lesen Sie hier, was man als Shopbetreiber noch beachten muss:

Wie weist man korrekt auf anfallende Versandkosten hin?

Waren korrekt anbieten I: Worauf bei der Produktbeschreibung zu achten ist

Vereinfachte Zollanmeldung von Kleinsendungen in die Schweiz

Worauf Sie auf Ihrer Bestellseite hinweisen sollten

Vorsicht bei der Werbung mit "Ab-Preisen"

Vorsicht: Bei automatischen Online-Bonitätsprüfungen drohen Bußgelder