Der Vertragsschluss im Online-Shop

Der Verbraucher ist bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr darüber aufzuklären, wie der Vertrag zustande kommt. Dazu zählen zum einen die technischen Schritte zum Vertragsschluss. Zum anderen gehören dazu aber auch die rechtlichen Gegebenheiten: Wann wird ein Angebot abgegeben und wie wird dieses angenommen? Aber wie gelingt der Vertragsschluss im Internet?

Es gibt grundsätzlich drei verschiedene Möglichkeiten, wie ein Vertrag in einem Online-Shop zustande kommt.

Möglichkeit 1

Der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Angebot ab. Die Annahme dieses Angebotes kommt aber nicht mittels automatisch generierter E-Mail (Bestellbestätigung oder Eingangsbestätigung) unmittelbar nach Abgabe der Bestellung zu Stande, sondern erst manuell mit einer weiteren E-Mail (Auftragsbestätigung). So kann der Händler vor Annahme der Bestellung z.B. eine ausreichende Bonität oder Verfügbarkeit der Ware prüfen.

> *Bei dieser Vertragsschlussmöglichkeit kommt es aber auf jedes Wort in der Bestellbestätigung an. Wird in dieser z.B. schon zur Zahlung aufgefordert, kann der Verbraucher die Bestellbestätigungs-Mail nur als Vertragsannahme verstehen. Der Händler ist dann an den geschlossenen Vertrag gebunden.*

Möglichkeit 2

Der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Angebot ab, welches bereits durch die automatisch versandte E-Mail angenommen wird. Hier darf z.B. auch bei Vorkasse in der E-Mail zur Zahlung auffordern, was bei Möglichkeit 1 nicht der Fall ist.

> *Diese Vertragsschlussvariante birgt viele Risiken für den Händler. Ist die Bestellbestätigungs-Mail beim Verbraucher eingegangen, liegt ein wirksamer Vertrag vor. Kann der Händler die bestellte Ware dann nicht liefern, muss er Schadensersatz evtl. leisten.*
>
> *Entgegen eine weit verbreiteten Auffassung gibt es für den Händler kein Recht, eine Bestellung zu "stornieren".*
>
> *Hat der Kunde bei dieser Variante den Rechnungskauf ausgewählt, muss der Händler diesen Vertrag auch so erfüllen. Stellt sich heraus, dass der Verbraucher nicht solvent ist, hat der Händler keine Möglichkeit, die Vertragserfüllung zu verweigern oder im Nachhinein eine Vorkassezahlung zu verlangen.*

Möglichkeit 3

Die Online-Präsentation der Produkte stellt bereits ein verbindliches Angebot dar, welches der Kunde durch seine Bestellung annimmt. Dies ist z.B. bei eBay der Fall.

Unwirksame Vertragsschlussklauseln

Unabhängig davon, für welche der drei Möglichkeiten man sich in seinem Shop entscheidet, muss man den Verbraucher darüber informieren, wie der Vertrag zustande kommt.

Dabei ist darauf zu achten, dass die Klauseln nicht im Widerspruch zum tatsächlichen Ablauf stehen und dass die Klauseln in sich nicht intransparent sind oder gegen geltendes Recht verstoßen.

Anzeige

Urteil des LG Leipzig

In einem Verfahren des LG Leipzig (Urteil v. 04.02.2010, 08 O 1799/09) verklagte eine Verbraucherzentrale den Betreiber eines Internetshops auf Unterlassung. Bei der Klage ging es um folgende Klausel:

> *Unter der Überschrift Vertragsschlüsse:*
>
> *„Bestellungen nehmen wir wahlweise durch schriftliche Auftragsbestätigung (Email/Brief/Fax) oder Warenübersendung an.“*

Abmahnung durch Verbraucherzentrale

Die Beklagte wurde von der Klägerin am 18.09.2008 abgemahnt und zur Abgabe einer Unterlassungserklärung aufgefordert. Die Beklagte ließ daraufhin durch ihren Anwalt mitteilen, dass sie die Klausel für wirksam halte.

Die Verbraucherzentrale forderte daraufhin – ebenfalls mit anwaltlicher Unterstützung – die Beklagte nochmals zur Abgabe einer Unterlassungserklärung auf. Die Beklagte entfernte dann zwar die beanstandete Klausel, reagierte im Übrigen aber nicht mehr. Also wurde sie auf Unterlassung verklagt.

Keine Annahmefrist genannt

Die Klägerin vertrat die Auffassung, dass die Klausel gegen §§ 307, 308 Nr. 1 BGB verstoße, da sie offenlasse, innerhalb welcher Frist die Annahme der Bestellung erfolgen könne. § 308 Nr. 1 BGB besagt:

> *„In Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist insbesondere unwirksam*
>
> *1. 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; […]“*

Nach Ansicht der Beklagten regelte die Klausel keine Annahmefrist, sodass sie mangels eigener Regelung die Anwendung der gesetzlichen Vorschriften eröffne. Auch bestehe keine Pflicht, eine in Tagen bezifferte Annahmefrist anzugeben.

Frist muss zwingend genannt werden

Das Gericht folgte der Verbraucherzentrale und wertete die Bestimmung als unwirksam gemäß §§ 307, 308 Nr. 1 BGB, da sich der Verwender eine nicht hinreichend bestimmte Frist für die Annahme oder Ablehnung eines Angebots vorbehält.

> *„Nach der im Verbandsklageverfahren maßgebenden kundenfeindlichsten Auslegung muss der – üblicherweise – rechtsunkundige potentielle Kunde damit rechnen, dass die Beklagte zu jedem beliebigen Zeitpunkt das Angebot noch annehmen kann, mithin also auch zu einem Zeitpunkt, in dem der Kunde mit der Annahme nicht mehr rechnen muss.“*

Ein Kunde müsse in der Lage sein, das Fristende selbst zu erkennen und zu bestimmen. Die Klausel ist damit ohne Bestimmung einer angemessenen Frist unwirksam.

Frist muss angemessen sein

Bei der Information über die Annahmefrist gilt, dass diese nicht zu lang sein darf. Das LG Bremen (12 O 290/09) untersagte einem Händler z.B. die Verwendung der folgenden Klausel:

> *"Der Besteller ist an seinen Vertragsantrag drei Wochen gebunden."*

Welche Frist angemessen ist, liegt am angebotenen Sortiment und muss jeweils im Einzelfall bestimmt werden. Eine pauschale Aussage ist nicht möglich.

In einem Gastbeitrag von Helga Zander-Hayat von der Verbraucherzentrale NRW erfahren Sie weitere Details zu den Annahmefristen im Online-Shop.

Fazit

Shopbetreiber sollten darauf achten, dass sie sich in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht die Annahme oder Ablehnung eines Angebots vorbehalten, ohne eine angemessene Frist zu bestimmen. Im Zweifelsfall sollte man sich hier von einem spezialisierten Rechtsanwalt beraten lassen. (mr)

Auch in unserer Reihe zu den AGB im Online-Shop haben wir uns ausführlich mit den Klauseln zum Vertragsschluss beschäftigt.

Die Zukunft heißt Button-Lösung

Unabhängig davon, für welche Art der oben dargestellten Vertragsschluss-Varianten man sich entscheidet, zukünftig muss man im Online-Shop den Bestellbutton mit den Worten "zahlungspflichtig bestellen" oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung beschriften, damit überhaupt noch ein Vertrag zustande kommt.

Detailierte Informationen zur Button-Lösung finden Sie unseren Beiträgen und Whitepaper dazu.

Lesen Sie mehr zum Thema Vertragsschluss:

Vertragsschluss – Wann und wie kommt der Vertrag in Online-Shops zustande?
Bestellbestätigung oder Vertragsschluss – Wie formuliere ich richtig?
AG München zum Vertragsschluss im Internet
Abofallen: Kein Vertragsschluss bei versteckter Vergütungsvereinbarung
Keine Lieferpflicht wegen falscher Preise?
Verbraucher darf sich freuen: Quelle muss Fernseher für 199 Euro liefern
Die "Button-Lösung": Schutz vor Kostenfallen oder Behinderung seriöser Händler?