

18 Sätze, die nicht in AGB verwendet werden dürfen

Abmahnungen wegen unzulässiger AGB-Klauseln gehören leider schon fast zum Alltag von Online-Händlern und es gibt bereits zahlreiche Gerichtsentscheidungen zu diesem Thema. Damit Sie wissen, ob Ihre AGB eine Überarbeitung benötigen, haben wir 18 unzulässige Klauseln zusammengestellt, die auf keinen Fall in Ihrem Shop auftauchen sollten.

Früher war es umstritten, ob fehlerhafte AGB abgemahnt werden können. Mit der Neufassung des UWG zum 30.12.2008 wurde der Streit jedoch beendet. Auch der BGH (Urteil v. 31.03.2010, I ZR 34/08) stellte klar, dass die Verwendung unwirksamer AGB einen Wettbewerbsverstoß darstellt und daher abgemahnt werden kann.

Damit Sie das **Abmahnrisiko** in Ihrem Shop senken können, haben wir 18 typische Klauseln zusammengestellt, die Sie auf keinen Fall verwenden sollten, wenn Sie Waren an Verbraucher verkaufen.

1. Einbeziehung von AGB

Die Klausel

“Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht erneut ausdrücklich vereinbart werden.”

ist vom LG München I (Urteil v. 14.08.2003, 12 O 2393/03) für unzulässig erklärt worden. AGB müssen in jeden Vertrag neu einbezogen werden.

2. Unverbindliche Lieferzeiten

Die Klausel

“Die Lieferzeit ergibt sich aus dem elektronischen Katalog. Angaben über die Lieferfristen sind unverbindlich, soweit nicht ausnahmsweise der Liefertermin verbindlich und schriftlich zugesagt wurde.”

ist vom LG Frankfurt a.M. für unzulässig erklärt worden, was in der Berufung vom OLG Frankfurt (Urteil v. 10.11.2005, 1 U 127/05) bestätigt wurde.

Das OLG Hamm (Urteil v. 17. 03.2009, 4 U 167/08) sah die Formulierung

“Lieferzeit auf Anfrage”

als unzulässig an.

3. Lieferzeit “in der Regel”

Das KG Berlin (Beschluss v. 03. 04.2007, 5 W 73/07) stufte die Klausel

“Eine Übergabe an den Paketdienst erfolgt in der Regel 1 – 2 Tage nach Zahlungseingang, bei kundenspezifischen Anfertigungen ca. 7 Tage – 10 Tage nach Zahlungseingang. Bitte beachten Sie bei der Bestellung, dass die Lieferzeiten der Post meist bis zu 10 Tagen dauern

können. Bei H... ca. 4 – 6 Tage.”

als unwirksame AGB i.S.d. § 308 Nr. 1, 2. Alt. BGB ein, weil die Lieferzeit in das Belieben des Händlers gestellt werde.

4. Liefervorbehalte

Die AGB-Klausel

“Sollte ein bestimmter Artikel nicht lieferbar sein, senden wir Ihnen in Einzelfällen einen qualitativ und preislich gleichwertigen Artikel (Ersatzartikel) zu. Auch diesen können Sie bei Nichtgefallen innerhalb von 14 Tagen zurückgeben. Sollte ein bestellter Artikel oder Ersatzartikel nicht lieferbar sein, sind wir berechtigt, uns von der Vertragspflicht zur Lieferung zu lösen.”

berücksichtigt nicht das Interesse der Kunden an bestimmten Funktions- und Nutzungsmerkmalen oder einem bestimmten Design und ist daher unwirksam (BGH (Urteil v. 21.9.2005, VIII ZR 284/04).

Das LG Frankfurt a.M. (Urteil v. 09.03.2005, 2-02 O 341/04) hatte kurz zuvor folgende Klausel für unzulässig erklärt:

“Sollte ein vom Kunden bestelltes Produkt wider Erwarten trotz rechtzeitiger Disposition aus von XY nicht zu vertretenden Gründen nicht verfügbar sein, ist XY berechtigt, anstatt des bestellten Produktes ein in Qualität und Preis gleichwertiges Produkt zu liefern.”

5. Gutscheinverfall

Das OLG München (Urteil v. 17.01.2008, 29 U 3193/07) erklärte diese AGB mit einer Begrenzung von Gutscheinen auf 1 Jahr für unwirksam, weil dies von der zwingenden gesetzlichen Verjährungsfrist von 3 Jahren abweiche.

“Gutscheine sind generell ein Jahr ab Ausstellungsdatum gültig. Restguthaben werden bis zum Verfallsdatum des Gutscheins ihrem Geschenkgutscheinkonto gutgeschrieben. Danach können sie nicht mehr verwendet werden. ...”

6. Teillieferungen

§ 266 BGB bestimmt:

“Der Schuldner ist zu Teilleistungen nicht berechtigt.”

Steht aber in den AGB

“Teillieferungen und Teilabrechnungen sind zulässig.”

verstößt dies gegen § 307 Abs. 2 Nr. 1, § 309 Nr. 2 a, § 312c Abs. 1 Satz 1 BGB, Art. 246 § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB und stellt auch eine unlautere Wettbewerbshandlung dar (KG Berlin, Beschluss v. 25.01.2008, 5 W 344/07). Eine abweichende Vereinbarung in AGB ist nur möglich, wenn bei Teillieferungen gleichzeitig ein Hinweis auf die “Zumutbarkeit” für den Kunden erfolgt.

7. Originalverpackung

Eine Klausel, welche die Rücksendung der Ware in der Originalverpackung und unter Verwendung des Rücksendescheines und des Retourenaufklebers zur zwingenden Voraussetzung für die Ausübung des Widerrufsrechtes macht, ist unwirksam.

Dies gilt unter Anlegung des Maßstabes der kundenfeindlichsten Auslegung auch, wenn eine solche Klausel als Bitte formuliert ist OLG Hamm (Urteil v. 10.12.2004, 11 U 102/04) und LG Trier (Urteil v. 22.02.2007, 7 HK.O 125/06).

In dem Fall des OLG Hamm ging es konkret um diese Klausel:

“Wichtiger Hinweis: Bitte senden Sie uns die Ware in der Originalverpackung zurück, legen Sie den beigegefügtten Rücksendeschein ausgefüllt dazu und verwenden Sie für die Rücksendung den Retourenaufkleber (nur für Artikel dieser Lieferung).”

Das LG Konstanz (Urteil v. 5.5.2006, 8 O 94/05 KfH) stufte die Klausel

„im Original, ungetragenen, unbeschädigten Zustand“

als wettbewerbswidrig ein. Das LG Coburg (Urteil v. 09.03.2006, 1HK O 95/05) entschied, dass wettbewerbswidrig handelt, wer eine Widerrufsbelehrung verwendet, wonach eine Rückabwicklung des Vertrages nur bei Rückgabe der Originalverpackung erfolgen könne (ebenso LG Düsseldorf, Urteil v. 17.05.2006, 12 O 496/05).

8. “Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“

Wenn der Kunde die Rücksendekosten nicht tragen muss (z.B. beim Rückgaberecht oder Widerrufsrecht über 40 €), darf er die Ware nach überwiegender Meinung unfrei oder per Nachnahme zurückschicken.

Das hat das OLG Hamburg (Beschluss v. 24.01.2008, 3 W 7/08) bestätigt und die Klausel

„Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“

für unzulässig erklärt. Sowohl eine Belastung des Verbrauchers mit den Kosten der Rücksendung als auch die Belastung mit einer Vorleistungspflicht entspricht nicht dem gesetzlichen Leitbild der §§ 320 ff. BGB. Das Vorstrecken des Rückportos ist keine Bedingung für die Rücksendung. Verweigerung der Annahme in solchen Fällen ist eine unzulässige Einschränkung des Widerrufsrechtes (LG Düsseldorf, Urteil v. 23.07.2010, 38 O 19/10).

9. Hinsendekosten beim Widerruf

Der EuGH (Urteil v. 15.04.2010, C-511/08) entschied 2010, dass die Kosten der Hinsendung dem Verbraucher zu erstatten sind. Eine anders lautende Regelung stehe der Fernabsatzrichtlinie entgegen. Der BGH folgte anschließend der Entscheidung (BGH, Urteil vom 07.07.2010, VIII ZR 268/07).

Shopbetreiber, die dem Verbraucher die Hinsendekosten in ihren AGB auferlegen oder diese einfach nicht erstatten, begehen einen Wettbewerbsverstoß. Folgende Klausel ist daher unzulässig:

“Im Falle des Widerrufs hat der Verbraucher die Kosten der Hinsendung der Ware zu

tragen.“

10. Gutschriften nach Widerruf

Die Klausel

„Wenn Sie uns keinen bestimmten Wunsch mitteilen, wird der Wert der Rücksendung Ihrem Kundenkonto gutgeschrieben oder Sie erhalten beim Nachnahme Kauf einen Verrechnungsscheck“

in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Versandhandel verstößt laut BGH (Urteil v. 5.10.2005, VIII ZR 382/04) gegen das Transparenzgebot und ist damit unwirksam.

11. Gefahrenübergang, „unversicherter Versand“

Die Abwälzung der Transportgefahr ist im Versandhandel mit Verbrauchern explizit untersagt (§ 474 Abs. 2 BGB). Entscheidend ist nicht die Übergabe der Ware an das Versandunternehmen, sondern die tatsächliche Ablieferung beim Verbraucher.

Das LG Landau (Urteil vom 17.02.2006, HK O 977/05) hat die von einem Online-Händler gegenüber einem Verbraucher verwendete AGB-Klausel

“Versand auf Risiko des Käufers“

explizit als unzulässig und wettbewerbswidrig eingestuft.

Im Handel mit privaten Endkunden die Versandart “versicherter Versand” anzubieten wurde vom LG Hamburg (Beschluss v. 6.11.2007, 315 O 888/07) als irreführend beurteilt, da der Händler gemäß § 474 Abs. 2 BGB im Versandhandel mit Verbrauchern ohnehin das Versandrisiko trage.

Das LG Saarbrücken (Urteil v. 15.9.2006, 7 I O 94/06) entschied, es sei irreführend, wahlweise einen unversicherten und versicherten Versand anzubieten, wenn nicht klargestellt wird, dass der Verkäufer unabhängig von der Versandart das Transportrisiko trägt.

12. Rügefristen

Die Klausel

“Sollten gelieferte Artikel offensichtliche Material- oder Herstellungsfehler aufweisen, wozu auch Transportschäden gehören, so reklamieren Sie bitte solche Fehler sofort gegenüber uns oder dem Mitarbeiter von ... der die Artikel anliefert.“

ist vom LG Hamburg (05.09.2003, Az. 324 O 224/03) für unzulässig erklärt worden (ebenso LG Frankfurt a.M., Urteil v. 09.03.2005, 2-02 O 341/04 zu einer ähnlichen Formulierung), da das Gesetz bei Verbrauchern keine Rügepflichten kennt und Gewährleistungsansprüche auch nach zwei Jahren noch geltend gemacht werden können.

Die Klausel

“Fehllieferungen oder offensichtliche Mängel sind durch den Kunden innerhalb von 2 Wochen nach Anlieferung der Ware zu rügen.“

wurde vom OLG Koblenz (Beschluss v. 03.12.2008, 4 W 681/08) für unwirksam erklärt.

13. Gewährleistung

Die Gewährleistungspflicht des Verkäufers ist gesetzlich ausführlich normiert und im Verbraucherhandel zwingend (§§ 437 ff. BGB). Ein Abweichen von den gesetzlichen Bestimmungen ist in den meisten Fällen unwirksam (z.B. **Gewährleistungsausschluss**, Verweisung auf Dritte, nur Reparatur, zu kurze Verjährungsfrist (z.B. nur 6 Monate), Ausschlussfrist für die Anzeige versteckter Mängel etc., § 309 Nr. 8 b BGB). So wäre etwa die Klausel

“Die Gewährleistungsrechte erlöschen sechs Monate nach Lieferung.”

gegenüber Verbrauchern unwirksam. Auch Nennung nur einiger Verbraucherrechte, z.B. Unterlassung des Hinweises auf möglichen Schadensersatz, wird teilweise abgemahnt.

Auch die Verwendung dieser Klausel

“Treten Mängel innerhalb der Gewährleistungsfrist auf, sind diese [...] unverzüglich in Textform anzuzeigen.”

wurde bereits gerichtlich untersagt (LG Arnsberg, U. vom 14.10.2008, I-1 O 397/08).

14. Schadenspauschalen

Schadenspauschalen (Verzugszinsen, Bearbeitungsgebühren, Einlagerungskosten etc.) müssen immer in einem angemessenen Verhältnis zu Ihrem tatsächlichen Schaden stehen.

Sind die Pauschalen zu hoch, verstößt eine solche Klausel gegen § 309 Nr. 5 BGB. Zudem muss der Nachweis eines geringeren Schadens ausdrücklich vorbehalten bleiben.

Bei Rücksendungen hängt der Wertersatz von den Einzelfallumständen ab, so dass eine Pauschalierung häufig für den Kunden unangemessen ist.

Das LG Dortmund (Urteil v. 14.3.2007, 10 O 14/07) hat entschieden, dass die folgende Klausel, wonach der Kunde beim Öffnen eines Nahrungsergänzungsmittels pauschal 100% Wertersatz schuldet, unzulässig ist:

“Soweit der Kunde Nahrungsergänzungsmittel, Muskelaufbauprodukte und sonstige Diät- und Lebensmittel öffnet und den Vertragsschluss widerruft, sind wir berechtigt, eine pauschale Wertminderung von 100% des Verkaufspreises zu verlangen. Der Kunde ist berechtigt, nachzuweisen, dass eine Wertminderung nicht eingetreten ist oder wesentlich niedriger als die Pauschale liegt.”

Zum einen überlasse sie den Verbrauchern nachzuweisen, dass keine oder nur eine wesentlich geringere Wertminderung eingetreten ist, zum anderen verstoße die Klausel auch gegen § 305c Abs. 1 BGB, da sie überraschend sei.

15. Haftungsbeschränkungen

Haftungsbeschränkungen sind nach der Schuldrechtsreform im Verbrauchsgüterkauf kaum noch möglich. Unzulässig sind z.B. Beschränkungen bei Personenschäden oder im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit (§ 309 Nr. 7 BGB).

Wenn Sie Ihre Haftung beschränken wollen, lassen Sie sich unbedingt durch einen Rechtsanwalt beraten! Hier kommt es auf jedes Wort an.

16. Erfüllungsort

Der BGH hat zwar klargestellt, dass es sich auch im Versandhandel nicht um eine Bringschuld, sondern eine so genannte Schickschuld handelt.

Dennoch hielt das LG Waldshut-Tiengen (Beschluss v. 07.07.2003, 3 O 22/03 KfH) die Klausel

“Erfüllungsort ist XY”

für unzulässig. Hier ist im Online-Handel noch einiges ungeklärt. Bei Verwendung derartiger Klauseln sollte ein Anwalt zu den Risiken befragt werden.

17. Schriftformklauseln

Die Klausel

“Alle Nebenabreden und Vertragsänderungen sind ausschließlich in schriftlicher Form gültig.”

wurde vom LG Bremen (Beschluss v. 10.08.2009, 12 O 290/09) für unzulässig erklärt. Eine solche Regelung widerspricht § 305b BGB.

18. Salvatorische Klausel

So genannte “Salvatorische Klauseln”, wonach im Falle der Unwirksamkeit einer AGB-Bestimmung nicht das Gesetz, sondern eine Regelung gelten soll, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen soweit wie möglich entspricht, sind wegen Verstoßes gegen das Transparenzgebot (§ 307 Abs. 1 S. 2 BGB) zumindest im Verbraucherhandel nach ständiger Rechtsprechung nichtig und damit überflüssig.

Soweit AGB-Klauseln unwirksam sind, tritt an deren Stelle die einschlägige gesetzliche Bestimmung (§ 306 Abs. 2 BGB).

So sah das LG Hamburg (U. v. 14.09.2006, 327 O 441/06) die Klausel

“Die Parteien verpflichten sich für den Fall der Unwirksamkeit einer Bestimmung, sie durch eine andere zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.”

als unwirksam an.

Fazit

Sollte Ihnen die eine oder andere (oder gar mehrere) dieser Klauseln aus ihren eigenen AGB bekannt vorkommen, sollten Sie sich unbedingt rechtlich beraten lassen. Die hier aufgeführten Klauseln stellen natürlich nur einen kleinen Ausschnitt an unzulässigen Formulierungen dar. AGB sollten regelmäßig überprüft und ggf. der aktuellen Rechtsprechung angepasst werden. In unserem Handbuch für Online-Händler erhalten Sie weitere wertvolle Tipps und Muster, mit deren Hilfe Sie das Risiko von Abmahnungen vermeiden können. (mr)

Bildnachweis: fotogestoeber/shutterstock.com

Lesen Sie mehr dazu:

11 häufig abgemahnte Fehler in Online-Shops
Vorsicht: Fünf AGB-Klauseln, die man unbedingt vermeiden sollte
Die häufigsten Rechtsverstöße im Online-Handel