Trusted Shops Umfrage

# Abmahnumfrage 2020

Mehr Abmahnungen als je zuvor

TRUSTED SHOPS

# Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits zum neunten Mal in Folge haben wir unsere Abmahnumfrage durchgeführt. Mehr als 2.000 Unternehmen haben sich beteiligt und wieder deutlich gemacht, dass das ursprünglich gutgemeinte Instrument der Abmahnung durch bestimmte Akteure immer mehr in Verruf gebracht wird. Auch in diesem Jahr ist die durchschnittliche Anzahl der Abmahnungen, die die befragten Unternehmen erhalten haben, wieder gestiegen. Ursprünglich war die Abmahnung dafür gedacht, Streitigkeiten im Wettbewerbs-, Marken- oder Urheberrecht kostengünstig und schnell außergerichtlich beizulegen.

Seit mehreren Jahren versuchen wir bereits, nicht nur auf das Thema Abmahnmissbrauch hinzuweisen, sondern auch politisch etwas zu bewirken. Im Juli 2019 wurde das „Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs" in den Bundestag eingebracht, um die aktuelle Situation zu verbessern. Nachdem im Oktober 2019 eine (sehr einseitig durch Anwälte besetzte) Expertenanhörung im Rechtsausschuss des Bundestags stattfand, ist es um das neue Gesetz zunächst ruhig geworden.

Ende September dieses Jahres wurde der Gesetzentwurf dann mit den von den Koalitionsfraktionen vorgenommenen Änderungen vom Bundestag angenommen und am 9. Oktober hat es den Bundesrat passiert. Damit ist das Gesetzgebungsverfahren beinahe abgeschlossen. Nach der Unterzeichnung durch den Bundespräsidenten kann es im Bundesgesetzblatt verkündet werden.

Ob das Gesetz jedoch den erwünschten Erfolg bringt oder nicht eher Abmahnvereine und weitere fragwürdige Akteure stärkt, bleibt abzuwarten. Jedenfalls ist es ein positives Signal, dass der Gesetzgeber sich des Themas annimmt.

Wir sind bereits auf die Ergebnisse im nächsten Jahr gespannt.

Ihr

Dr. Carsten Föhlisch
Trusted Shops GmbH

# Inhaltsverzeichnis


» Abmahnungen im Online-Handel 2020 4

» Häufigste Abmahngründe 5

» Abmahnungen bedrohen die Existenz. 6

» Diese Kosten verursacht eine Abmahnung. 7

» Höhe der Vertragsstrafe 8

» Widerstand gegen Vertragsstrafen 9

» Mitbewerber mahnten am häufigsten ab. 10

» Mehr Abmahnungen als je zuvor 11

» Weniger Widerstand 12

» Widerstand lohnt sich! 13

» Widerrufsrecht führt noch immer zu Problemen. 14

» Sonstige Verstöße 15

» Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden? 16

» Weitere Forderungen 17

» Über den Autor – Über Trusted Shops 18

# 40%

**der Online-Händler wurden abgemahnt**

# Abmahnungen im Online-Handel 2020

An der neunten Umfrage haben insgesamt 2.383 Händler teilgenommen. Von diesen Teilnehmern wurden in der Vergangenheit 945 abgemahnt – das sind 40 % der Umfrageteilnehmer.

In den vergangenen 12 Monaten wiederum erhielten 402 Händler eine Abmahnung – das sind 42 % aller Abgemahnten. Der Zeitraum der Befragung ging vom 1. bis zum 30. September 2020.

Bei der vorliegenden Umfrage handelt es sich nicht um eine repräsentative Umfrage, sondern lediglich um ein Meinungsbild solcher Online-Händler, die von Trusted Shops oder über die Industrie- und Handelskammern zu der Befragung (über einen entsprechenden Link) eingeladen wurden und daran teilgenommen haben.

# Häufigste Abmahngründe

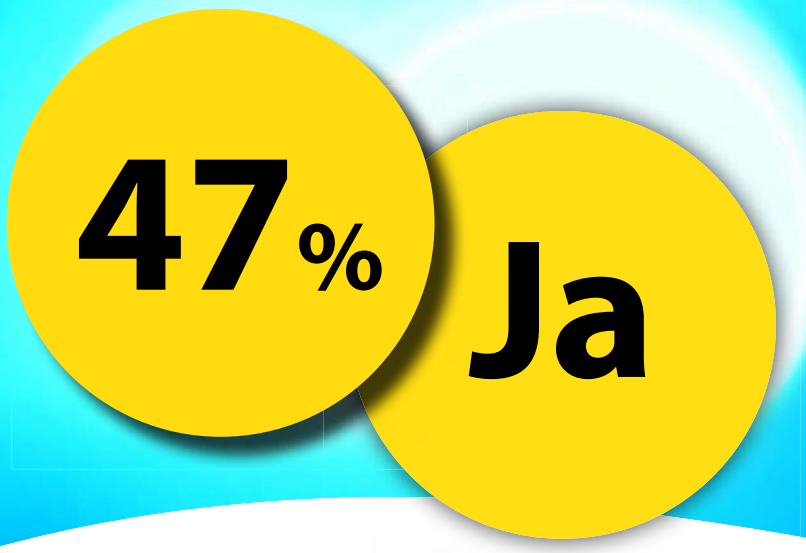
| | |
|---|---|
| Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht | 19 % |
| Fehlerhafte Grundpreisangaben | 14 % |
| Verstöße in Bezug auf Produktkennzeichnungen | 10 % |
| OS-Plattform | 10 % |
| Markenrechtsverletzungen | 10 % |
| Urheberrechtsverletzungen | 7 % |
| Fehlerhafte Garantiewerbung | 4 % |
| Datenschutzrecht | 4 % |
| Impressum | 4 % |

# Abmahnungen bedrohen die Existenz.

47 % aller befragten Unternehmen gaben an, dass durch Abmahnungen die eigene Existenz bedroht werde. Das sind zwar 4 %-Punkte weniger als im vergangenen Jahr, jedoch sieht damit noch immer fast jeder zweite in Abmahnungen eine Existenzbedrohung. Auch Teilnehmer, die in der Vergangenheit noch keine Abmahnung erhalten hatten, sehen sich durch potenzielle Abmahnungen in ihrer Existenz bedroht.

Befragt nach der Existenzbedrohung wurden alle Teilnehmer, also auch die, die noch keine Abmahnung erhalten haben.

## Sehen Sie sich aufgrund von Abmahnungen in Ihrer Existenz bedroht?



# Diese Kosten verursacht eine Abmahnung.

**1.790 €**

**-7,5%**

Aus den Antworten auf die Frage, wie viel Kosten den Betroffenen pro Abmahnung entstanden sind, ermittelten wir einen Wert von 1.790 € pro Abmahnung. Nach dem extremen Anstieg im letzten Jahr um 40 % auf durchschnittlich 1.936 €, sind die Kosten damit dieses Jahr um 7,5 % auf 1.790 € gesunken.

Neben den reinen Kosten kommen noch immer die eigenen Zeit- und Arbeitsaufwände hinzu wie die Prüfung der Abmahnung sowie die Einschaltung der eigenen Anwälte und die Korrespondenz mit ihnen.

# Höhe der Vertragsstrafe

Die Rechtsstreitigkeit kann außergerichtlich nach einer Abmahnung nur erledigt werden, wenn eine sogenannte strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben wird.
Der Abgemahnte muss sich also verpflichten, eine Strafe zu zahlen, falls er den gleichen Verstoß in Zukunft noch einmal begeht. Teilweise werden solche Vertragsstrafen schon in der Unterlassungserklärung beziffert, häufig wird aber auch eine „angemessene" Vertragsstrafe versprochen.

Bei einem erstmaligen erneuten Verstoß wird meist eine Vertragsstrafe in Höhe von 3.000 bis 5.000 € geltend gemacht. Lag der Durchschnittswert im Vorjahr noch bei 3.500 € pro Fall, sank er im aktuellen Erhebungszeitraum um 14 % auf „lediglich" 3.000 €. Häufig suchen sich Abmahner jedoch gerade solche Rechtsverstöße heraus, die künftig mit hoher Wahrscheinlichkeit noch einmal begangen werden, etwa weil bestimmte rechtliche Vorgaben beim Handel über Marktplätze technisch nur sehr schwer einzuhalten sind (z. B. Grundpreisangaben oder widersprüchliche Widerrufsfristen bei eBay). Ein erneuter Verstoß ist also oft schon vorprogrammiert.

Und genau hier liegt das Problem: Wird gegen die Unterlassungserklärung verstoßen, muss man nicht nur eine Vertragsstrafe zahlen, sondern wird erneut abgemahnt und muss eine erneute Unterlassungserklärung mit einer Vertragsstrafe abgeben.

Dies ist das Geschäftsmodell unseriöser Abmahner. Während die eigentliche Abmahnung relativ „günstig" ist (ca. 250 €) und den Betroffenen verleitet, den Gang vor Gericht zu scheuen und lieber eine kleine Summe zu zahlen sowie eine Unterlassungserklärung abzugeben, entstehen die eigentlichen Kosten durch Vertragsstrafen im Nachgang.
Lässt der Abgemahnte hingegen vor Gericht eine einstweilige Verfügung ergehen und gibt er eine Abschlusserklärung ab, wird bei einem erneuten Verstoß ein sehr viel geringeres Ordnungsgeld fällig, das der Staatskasse (und nicht dem Abmahner) zufließt und häufig auch nicht geltend gemacht wird, weil es keinen wirtschaftlichen Anreiz für den Abmahner gibt.

Erstaunlicherweise ist die Höhe der Vertragsstrafe bei mehrmaligen Verstößen gegen die Unterlassungserklärung dieses Jahr stark gesunken. Wurden 2019 noch 7.300 € fällig, mussten Händler, die bereits mehrfach gegen die Unterlassungserklärung verstoßen haben, dieses Jahr durchschnittlich 2.500 € zahlen.

**3.000 €**

Durchschnittliche Höhe
bei erstmaligem erneuten Verstoß

# Widerstand gegen Vertragsstrafen

Neu aufgenommen haben wir dieses Jahr die Frage, ob sich die Händler auch bei einer ergangenen Vertragsstrafe zur Wehr gesetzt haben und ob dieses Vorgehen erfolgreich war. Und auch hier zeigt sich: Widerstand lohnt sich! Durchschnittlich 66 % der Händler, die eine Vertragsstrafe zahlen mussten, gaben an, sich hiergegen gewehrt zu haben.

**66 %**
**Zur Wehr gesetzt**

**16 %**
Ja, Vertragsstrafe vollständig zurückgewiesen

**50 %**
Ja, Vertragsstrafe reduziert

**23,5 %**
Nein, Vertragsstrafe akzeptiert, weil ich sie für berechtigt hielt

**32 %**
Nein, Vertragsstrafe akzeptiert, weil ich das Kostenrisiko scheute

Auch im Bereich der Vertragsstrafen zeigt sich, dass durch Widerstand häufig ein besseres Ergebnis erzielt werden kann. Am häufigsten hat der Gegner eine Reduzierung der Vertragsstrafe akzeptiert; hier lassen gegnerische Anwälte oder auch Vereine häufig mit sich verhandeln.

**5 %** Nein, mein Vorgehen war erfolglos

**5 %** Gerichtsverfahren läuft noch, Ausgang ungewiss

**90 %**
**Widerstand war erfolgreich**

**68 %** Gegner hat die Kostenreduzierung akzeptiert

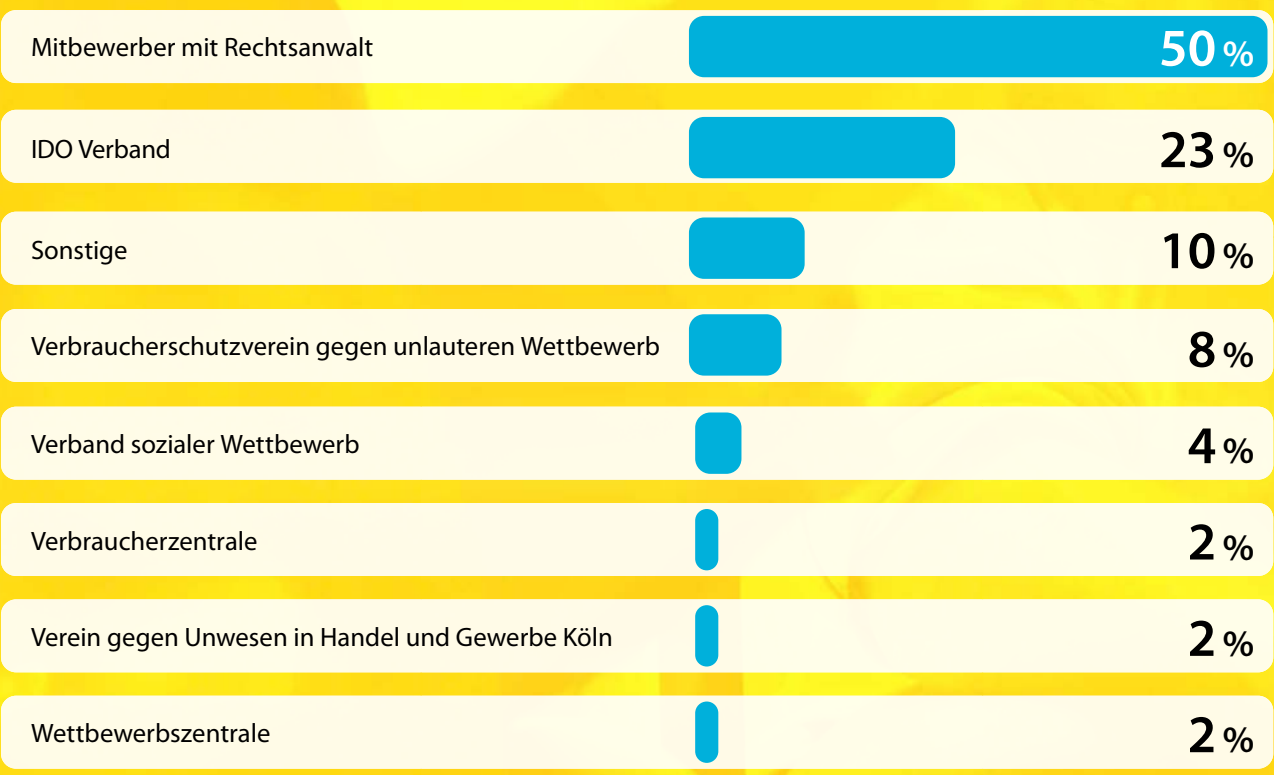
**22 %** Gericht hat Kosten reduziert

# Mitbewerber mahnten am häufigsten ab.

Interessant sind in jedem Jahr auch die Antworten auf die Frage, wer abgemahnt hat. Neben seriösen Händlern sowie Wettbewerbs- und Verbraucherschutzvereinen, denen es wirklich um fairen und lauteren Wettbewerb geht, gibt es auch eine Reihe dubioser und unseriöser Vertreter auf dem Markt.

Die letzten Jahre fiel der IDO Verband durch einen hohen Anteil an allen ausgesprochenen Abmahnungen auf. Waren es im letzten Erhebungszeitraum noch 25 %, sank der Anteil 2020 leicht auf 23 %. Gleichwohl drängen sich Gesetzesänderungen zur Bekämpfung des Abmahnunwesens immer noch auf.

Ein erster Schritt, um Missbrauch einzudämmen, wäre die Erhöhung der Anforderung an die Anspruchsberechtigung für Mitbewerber und Verbände. Diesen Ansatz verfolgt zwar das gerade verabschiedete Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs, allerdings steht durch die Umsetzung zu befürchten, dass relativ große unseriöse Verbände weitermachen können, während kleinere seriöse Verbände als Korrektiv wegfallen werden.

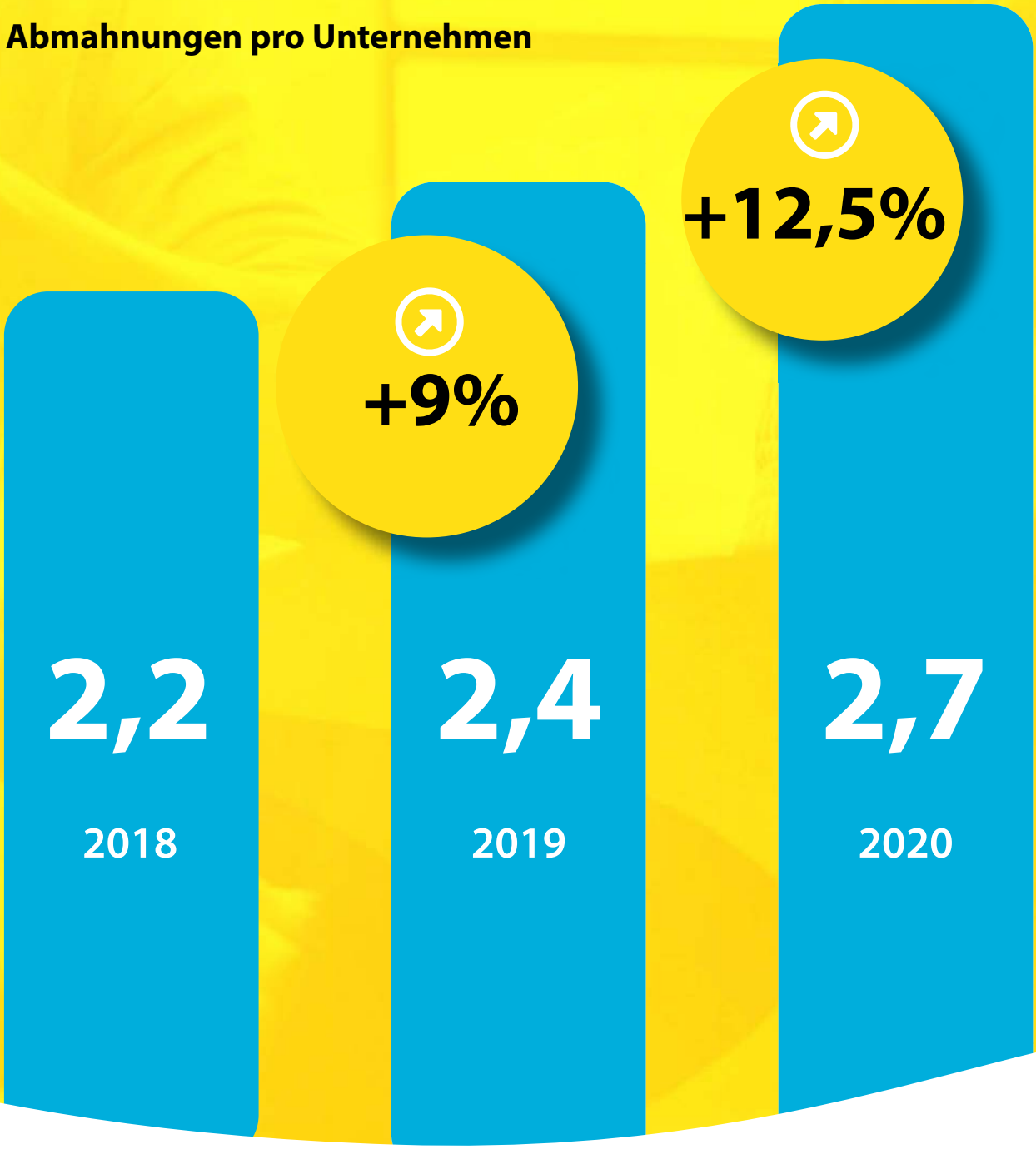


# Mehr Abmahnungen als je zuvor

Während die Durchschnittskosten pro Abmahnung leicht gesunken sind, hat sich die Zahl der durchschnittlich erhaltenen Abmahnungen um 12,5 % gegenüber dem Vorjahr erhöht. Dieser Wert stieg in den letzten Jahren kontinuierlich an.

Gaben die abgemahnten Händler 2018 noch an, insgesamt durchschnittlich 2,2 Abmahnungen erhalten zu haben, stieg dieser Wert 2019 um 9 %, bis die abgemahnten Händler 2020 sogar angaben, durchschnittlich 2,7 Abmahnungen erhalten zu haben.

## Abmahnungen pro Unternehmen



# Weniger Widerstand

Gaben im Vorjahr noch 64 % aller Unternehmen an, sich gegen Abmahnungen zur Wehr zu setzen, waren es 2020 nur 59 %. Häufig wird das Kostenrisiko einer Verteidigung gescheut oder klein beigegeben, weil der Händler die Abmahnung für berechtigt hält. Dies ist bedauerlich, denn in knapp 3/4 der Fälle kann durch Widerstand ein besseres Ergebnis erzielt werden. Wer eine Abmahnung erhält, sollte sie auf keinen Fall ignorieren oder ungeprüft die Unterlassungserklärung unterschreiben.

## 59 %
## Zur Wehr gesetzt

**27 %**
Ja, Abmahnung(en) vollständig zurückgewiesen

**18 %**
Ja, Unterlassungserklärung(en) zu meinen Gunsten geändert

**14 %**
Ja, Abmahnung(en) akzeptiert, aber Kosten (teilweise) nicht gezahlt

**10 %**
Nein, Abmahnung(en) akzeptiert, weil ich das Kostenrisiko scheute

**3 %**
Nein, Abmahnung(en) einfach ignoriert

**10 %**
Nein, Abmahnung(en) akzeptiert, weil ich sie für berechtigt hielt

# Widerstand lohnt sich!

Unverändert erfolgreich ist der Widerstand gegen Abmahnungen. In knapp ¾ der Fälle kann dadurch ein besseres Ergebnis erzielt werden, als wenn einfach die vom Abmahner vorgegebene Unterlassungserklärung unterschrieben wird. Am häufigsten wurden die Änderung der Unterlassungserklärung (z. B. engere Formulierung, Beschränkung auf einzelne Verletzungsformen/Marktplätze) akzeptiert. In 20 % der Fälle konnten die Abmahnkosten reduziert werden; hier lassen gegnerische Anwälte oder auch Vereine häufig mit sich verhandeln. Lediglich 8 % der befragten Unternehmen gaben an, dass ihr Vorgehen erfolglos war. Diese Ergebnisse zeigen erneut, dass man eine Abmahnung nicht einfach so hinnehmen sollte.

**8 %**
**Vorgehen war erfolglos**

**19 %**
**Gerichtsverfahren läuft noch, Ausgang ungewiss**

**74 %**
**Widerspruch war erfolgreich**

**24 %**
Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert

**20 %**
Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert

**24 %**
Gegner hat Abmahnung zurückgezogen

**3 %**
Gericht hat Kosten reduziert

**< 1 %**
Gericht hat Verstoß als Bagatelle eingestuft

**2 %**
Gericht hat einen Verstoß verneint

**< 1 %**
Gericht hat die Abmahnung als rechtsmissbräuchlich eingestuft

# Widerrufsrecht führt noch immer zu Problemen.

Insgesamt betrafen 19 % der Abmahnungen Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht. Dieser Wert liegt 4 %-Punkte über dem Vorjahresniveau. Dies belegt erneut, dass eine korrekte Belehrung trotz des gesetzlichen Musters noch immer eine Herausforderung ist.

57 %

## Fehler in der Widerrufsbelehrung

Mehr als die Hälfte der Abmahnungen in Bezug auf das Widerrufsrecht hat mit diversen Fehlern in der Belehrung zu tun. Obwohl es seit 2014 ein Muster für diese Belehrung im Gesetz gibt, ist die Gesetzeslage offenbar zu komplex und der Nichtjurist mit dem Muster überfordert.

25 %

## Fehlendes oder fehlerhaftes Muster-Widerrufsformular

Das Muster-Widerrufsformular ist für die Praxis völlig ungeeignet, da Daten abgefragt werden, die der Verbraucher häufig nicht mehr zur Hand hat (z. B. Bestell- und Lieferdatum), während für den Händler wesentliche Informationen wie Kunden- oder Bestellnummer gänzlich fehlen. Folglich wird es in der unternehmerischen Praxis nicht angenommen und nicht in allgemeine Geschäftsbedingungen integriert bzw. als PDF bereitgehalten. Da dieses unpraktische Formular jedoch ein Pflichtbestandteil jeder Belehrung ist, sind Abmahnungen an der Tagesordnung.

18 %

## Verwendung einer alten Widerrufsbelehrung

Die letzte Gesetzesänderung zum Widerrufsrecht liegt schon sechs Jahre zurück, dennoch nutzen viele Unternehmen immer noch veraltete Formulierungen. Ein häufiger Fehler, der sich noch immer findet, ist etwa die Belehrung des Verbrauchers darüber, dass er durch Rücksendung der Ware widerrufen könne, wie dies vor 2014 möglich war. Nach „neuer“ Rechtslage ist für den Widerruf jedoch stets eine ausdrückliche Erklärung notwendig, worüber zu belehren ist.

# Sonstige Verstöße

**3 %**
Verstöße gegen das Verpackungsgesetz

**2 %**
Fehlende Information zur Vertragstextspeicherung

**3 %**
Verwendung unzulässiger AGB-Klauseln

**1 %**
Fehlerhafte Werbung mit Testwerbung, Siegeln oder Auszeichnungen

**4 %**
Sonstiges

**3 %**
Versand von E-Mail-Werbung ohne Einwilligung

**1 %**
Angaben zu versichertem Versand

**1 %**
Fehlerhafte Alterskontrolle

**1 %**
Kein Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht

**1 %**
Auslandsversandkosten auf Nachfrage

# Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?

Auch in diesem Jahr fragten wir die Umfrageteilnehmer nach ihren Vorschlägen, wie das Abmahnunwesen bekämpft werden könnte. Abgemahnte Unternehmen fühlen sich offenbar von den Kosten einer Abmahnung überfordert, denn am häufigsten wurde gefordert, dass die Anwaltskosten für Abmahnungen gesetzlich limitiert werden müssen. Neben der Forderung, dass Gerichte häufiger die Möglichkeit nutzen sollten, Abmahnungen als missbräuchlich zurückzuweisen, wurde zudem gefordert, dass keine Konkurrenten, sondern nur staatliche Behörden und/oder zugelassene Verbände abmahnen dürfen. Viele Gesetze sind zudem schlichtweg zu komplex und für Unternehmer undurchschaubar.

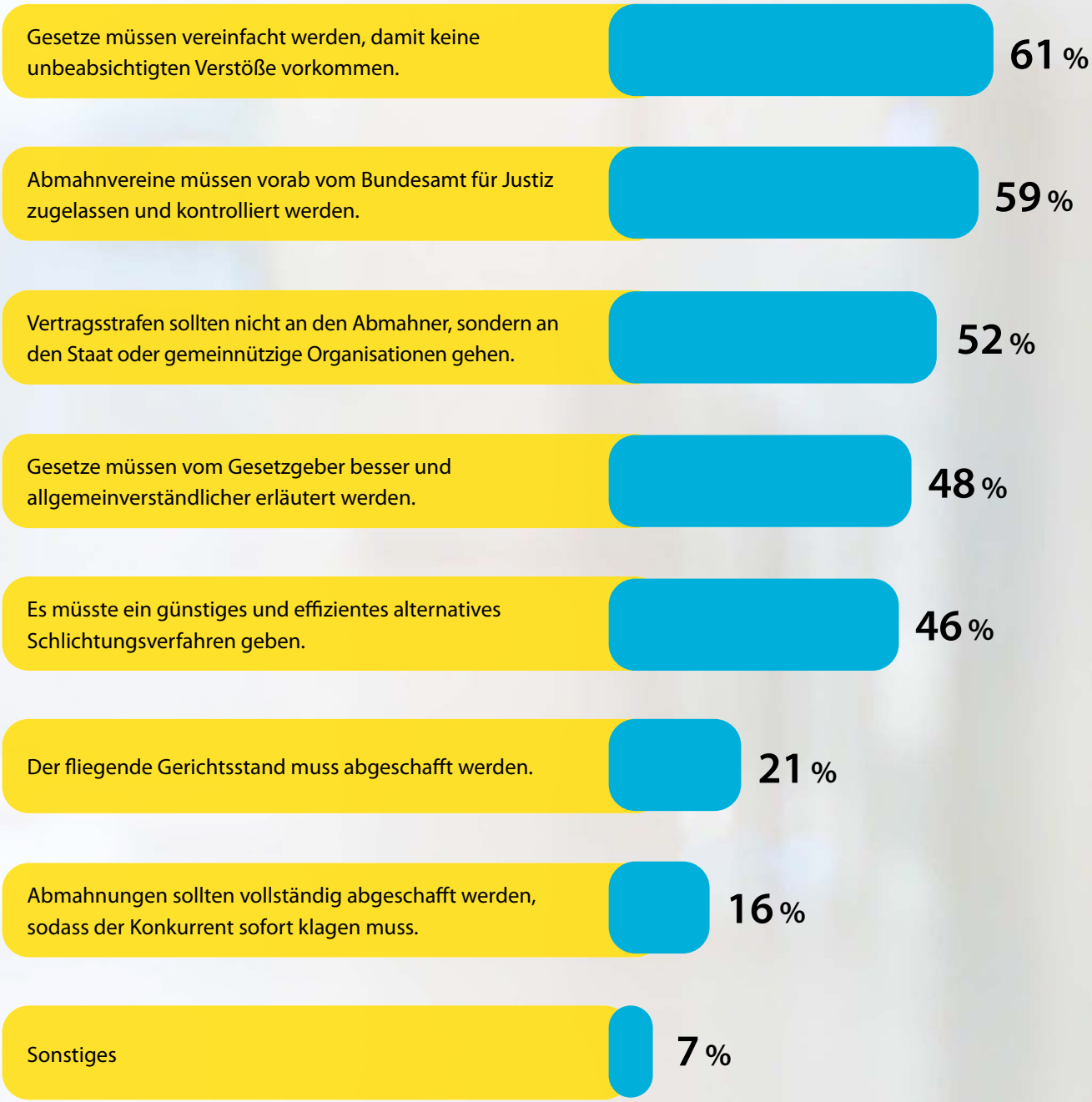
**66 %** Die Anwaltskosten für Abmahnungen müssen gesetzlich limitiert werden.

Gerichte müssen häufiger die Möglichkeit nutzen, missbräuchliche Abmahnungen zurückzuweisen. **64 %**

**64 %** Es dürfen keine Konkurrenten, sondern nur staatliche Behörden und/oder zugelassene Verbände abmahnen.

(Mehrfachnennungen möglich)

# Weitere Forderungen




(Mehrfachnennungen möglich)

# Über den Autor

## Dr. Carsten Föhlisch

Nach einer Station bei T-Systems, Frankfurt a. M., seit dem Jahr 2000 Rechtsanwalt sowie Bereichsleiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH. Dr. Carsten Föhlisch studierte in Bonn und promovierte an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

Er ist u. a. Vorsitzender des DIHK-Gutachterausschusses für Wettbewerbsfragen, Mitglied im DIHK-Rechtsausschuss, stellvertretender Vorsitzender der Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten der IHK Köln und Mitherausgeber der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR). Ferner ist er Autor zahlreicher Publikationen bei C.H. Beck, Dr. Otto Schmidt, Nomos, u. a. von „Das Widerrufsrecht im Onlinehandel" (2009), „Verbraucherschutz im Internet" (in: Hoeren/Sieber/Holznagel, Hdb. Multimediarecht, seit 2012), „Das neue Verbrauchervertragsrecht" (2014), „Widerrufsrecht" (in: Tamm/Tonner/Brönneke, Verbraucherrecht, 2020) und „Verbraucherrechte" (in: Bräutigam/Rücker, Hdb. E-Commerce-Recht, 2017). Regelmäßig ist er TV-Experte u. a. in ARD-Ratgeber Recht, WDR Markt, SWR Infomarkt, ntv Ratgeber Steuern und Recht, Telebörse.

Dr. Föhlisch war Sachverständiger zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts (2009), im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum „Button-Gesetz" (2012) und zum Online-Kaufrecht (2016). Er ist Lehrbeauftragter für IT-Recht an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

# Über Trusted Shops

Trusted Shops ist seit zwei Jahrzehnten Europas Vertrauensmarke im E-Commerce. Von Gütesiegel, Käuferschutz und Bewertungssystem profitieren nicht nur die Online-Shopper, sondern auch die Händler: Sie steigern das Vertrauen in ihre Shops, erhöhen dadurch ihren Umsatz und sind darüber hinaus auch rechtlich bestens beraten.

Im Rahmen der Trusted Shops Legal Services erhalten sie in Kooperation mit der Kanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte passgenaue rechtliche Unterstützung für jeden Shop. Vom kostenlosen Rechtstexter über verschiedenste Abmahnschutzpakete (inkl. DSGVO) bis hin zur individuellen Beratung und Betreuung: Dank der langjährigen Erfahrung im internationalen E-Commerce sind kleine Shops und große Unternehmen mit Trusted Shops gleichermaßen sicher aufgestellt.

TRUSTED SHOPS GUARANTEE

Käuferschutz inklusive

★★★★★

Sehr gut

**4.80**/5.00

# It's all about trust

Natürlich passen wir die Vertrauenslösungen von Trusted Shops auch exakt auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens an.
Das Trusted Shops Team berät Sie gerne persönlich:

**+49 221 77536-7490**

shop@trustedshops.com

TRUSTED SHOPS

© 2020 TRUSTED SHOPS GmbH • Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln • Alle Rechte vorbehalten.

Stand: Oktober 2020 · MKT-34587