

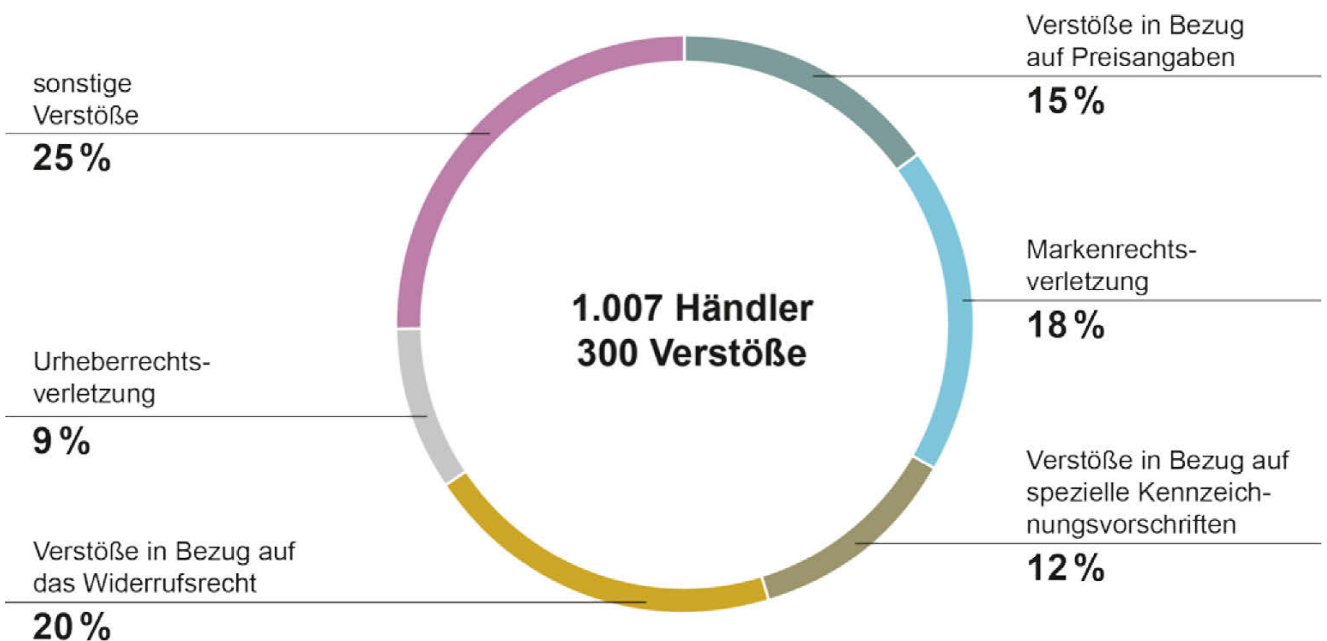
Trusted Shops Studie:

Abmahnungen im Online-Handel 2015

Studie: Abmahnungen im Online-Handel 2015

Trusted Shops GmbH führte 2015 eine Studie zum Thema Abmahnungen im Online-Handel durch. Die Ergebnisse der Umfrage, an der sich wieder zahlreiche Händler beteiligten, liegen nun vor. Insgesamt haben 1.007 Händler an der Studie teilgenommen, wovon insgesamt 207 Teilnehmer seit dem 13. Juni 2014 mindestens einmal abgemahnt wurden. Online-Händler konnten sich vom 13. Juni bis 10. Juli 2015 an der Studie beteiligen.

Häufigkeit der abgemahnten Verstöße



Widerrufsrecht bleibt größtes Problem

Bei den teilnehmenden Händlern wurden insgesamt 300 Verstöße abgemahnt. Bei 20 % der Abmahnungen waren Fehler in Bezug auf das Widerrufsrecht der Grund. Das zeigt, dass die korrekte Belehrung über das Widerrufsrecht trotz gesetzlichem Muster noch immer die größte Herausforderung ist.

Interessant ist auch folgendes Einzelergebnis: Keiner der teilnehmenden Händler wurde seit dem 13. Juni 2014 für sein "Rückgaberecht" abgemahnt – die Händler haben also auf die Abschaffung des Rückgaberechts zum 13. Juni 2014 reagiert und räumen es ihren Kunden nicht mehr anstelle des Widerrufsrechtes ein.

Marken- und Urheberrechte werden oft missachtet

Der zweithäufigste Grund für eine Abmahnung war die Verletzung von Markenrechten (18 %), Urheberrechtsverstöße landeten auf Platz 5 (9 %). Diese Ergebnisse weisen auf eine mangelnde Sensibilität in Bezug auf die Rechte Dritter hin.

Markenrechte können etwa dadurch verletzt werden, dass man einen geschützten Begriff zur Beschreibung seiner Produkte verwendet, obwohl man keine Zustimmung des Rechteinhabers dafür hat. Eine Urheberrechtsverletzung ist beispielsweise dann gegeben, wenn man Produktfotos oder -beschreibungen ungefragt von anderen kopiert und dann im eigenen Shop einsetzt.

Preisangaben sind schwierig umzusetzen

Am dritthäufigsten wurden Abmahnungen in Bezug falsche bzw. irreführende Preisangaben ausgesprochen (15 %). Innerhalb dieser Gruppe war die fehlende Angabe oder die falsche Platzierung von Grundpreisen der häufigste Grund.

Grundpreise müssen immer dann angegeben werden, wenn Waren nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche in Fertigpackungen, offenen Packungen oder als Verkaufseinheiten ohne Umhüllung dem Verbraucher angeboten werden. Der Grundpreis ist dabei in unmittelbarer Nähe zum Gesamtpreis anzugeben. Der Grundpreis ist der Preis je Mengeneinheit einschließlich der Umsatzsteuer und sonstigen Preisbestandteile, also z. B. der Preis pro Liter bei Flüssigkeiten.

Spezielle Kennzeichnungsvorschriften zu kompliziert

Auf Platz 4 der am häufigsten abgemahnten Verstöße in der Trusted Shops Studie landeten die Kennzeichnungsvorschriften für spezielle Produkte (Energiekennzeichnung, Textilkennzeichnung, Lebensmittelkennzeichnung). 12 % der Abmahnungen wurden wegen solcher Verstöße ausgesprochen.

Gemessen daran, dass alle Händler über das Widerrufsrecht belehren müssen, aber nur ein kleinerer Teil über derart spezielle Kennzeichnungen, wiegt dieser Anteil der branchenspezifischen Abmahnungen noch schwerer.

Oft wissen Händler nicht, dass ihre Produkte speziellen Kennzeichnungsvorschriften unterliegen. Die Zahl solcher Produkte, die von diesen speziellen Kennzeichnungsvorschriften erfasst werden, ist groß. Als Beispiele seien Kühlschränke, Fernseher, Staubsauger, Spielzeug oder Lebensmittel genannt. Dazu kommt, dass die jeweiligen Angaben oft in sehr umfangreichen Verordnungen oder Gesetzen geregelt sind und für einen Händler nicht immer klar zu erkennen ist, welche Angaben sich konkret für ihn daraus ergeben.

Die abgemahnten Verstöße im Detail

Nachfolgende Tabelle zeigt die Antworten auf die Frage nach den bei den Betroffenen abgemahnten Verstößen.

15 %



Verstöße in Bezug auf Preisangaben

Grundpreisangabe fehlt oder falsch platziert	11 %
Preisangaben: Durchgestrichene Preise ohne Erklärung	2 %
Preisangaben: Hinweis auf MwSt. und/oder Versandkosten nicht korrekt	1 %
Sonstige	1 %

18 %



Markenrechtsverletzung

20 %



Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht

Verwendung einer alten Widerrufsbelehrung	7 %
Fehlerhafte Widerrufsbelehrung	5 %
Fehlendes oder fehlerhaftes Muster-Widerrufsformular	5 %
Keine Telefonnummer innerhalb der Widerrufsbelehrung	1 %
Widerrufsbelehrung gar nicht oder falsch im Bestellprozess verlinkt	1 %
Hinweis auf nicht mehr existierende Ausnahmen vom Widerrufsrecht	1 %

12 %



Verstöße in Bezug auf spezielle Kennzeichnungsvorschriften

Unzureichende/nicht vorhandene Textilkennzeichnung	6 %
Unzureichende/nicht vorhandene Lebensmittelkennzeichnung	4 %
Unzureichende/nicht vorhandene Energiekennzeichnung	2 %

9 %



Urheberrechtsverletzung

25 %



sonstige Verstöße

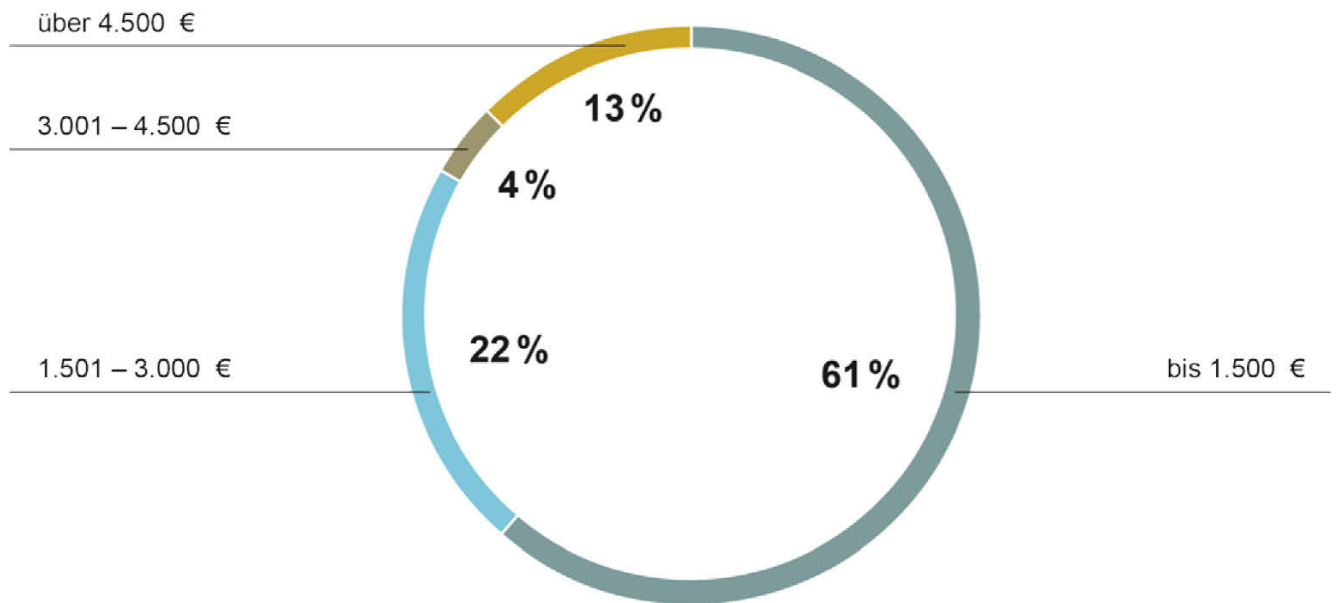
Verwendung unzulässiger AGB-Klauseln	4 %
Versand von Werbung per E-Mail ohne Einwilligung des Empfängers	4 %
Werbung mit Siegeln, Auszeichnungen oder Bewertungen, ohne klare Bedingungen	3 %
Testbericht: Fundstelle nicht genannt oder nicht lesbar oder Testbericht veraltet	2 %
Fehlerhafte Beschriftung des Bestellbuttons	2 %
Werbung mit Selbstverständlichkeiten	2 %
Impressum: fehlende oder fehlerhafte Angaben	2 %
Kein Hinweis auf Garantien oder unvollständige Information bei Garantiewerbung	2 %
Kein Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht	2 %
Unzureichende Auflistung der wesentlichen Produktmerkmale auf der Bestellseite	1 %
Fehlende oder unzureichende Angabe der Lieferzeit	1 %

Abgemahnter Verstoß (Mehrfachnennung möglich)

Abmahnungen: immer noch existenzbedrohend

Die Aussagen der Studienteilnehmer lassen aufschrecken: Rund 46 % der Teilnehmer sehen Abmahnungen als eine akute Existenzbedrohung für ihr Unternehmen an. Die Zahlen über die Kosten, die bisher bei den Teilnehmern (pro Abmahnung!) angefallen sind, verdeutlichen das noch mehr:

Kosten pro Abmahnung



Knapp 40 % der Händler hatten pro Abmahnung mehr als 1.500 € Kosten. Das zeigt, dass Abmahnungen existenzgefährdend werden können. Häufig erhält ein Händler nicht nur eine, sondern mehrere Abmahnungen im Jahr.

Das bestätigt auch ein exemplarisch ausgewählter Kommentar von einem Shopbetreiber.

“ Eine Abmahnung allein ist noch nicht existenzbedrohend. Wenn aber mehrere im Jahr kommen, kann dieser Fall eintreten. ”

Die existenzbedrohende Wirkung von Abmahnungen belegt auch ein weiteres Ergebnis der Studie. Neben den reinen Kosten (wobei bei der Abfrage der anfallende Arbeits- und Zeitaufwand unberücksichtigt blieb, der z. B. durch die Prüfung und Korrespondenz mit Anwälten anfällt) wurde in der Studie auch konkret danach gefragt, ob die Teilnehmer ihre wirtschaftliche Existenz durch Abmahnungen bedroht sehen. Knapp die Hälfte der Studienteilnehmer bejaht diese Frage – sieht also die Existenz akut von Abmahnungen bedroht.

Weitere 37 % der Teilnehmer konnten dazu keine Angaben machen. In den zugehörigen Kommentaren fanden sich aber oft Einschätzungen wie „derzeit noch nicht“ oder „wenn das so weiter geht, dann bald schon“. Lediglich knapp 16 % sind der Meinung, dass Abmahnungen ihre Existenz nicht gefährden.

Aus den Kommentaren ging darüber hinaus auch hervor, dass einige Teilnehmer aufgrund erhaltener Abmahnungen den Online-Shop geschlossen haben und sich ausschließlich auf den stationären Handel konzentrieren.

Was tun gegen den Abmahn-Wahn?

Bei der Trusted Shops Studie zu Abmahnungen im Online-Handel wurde nicht nur die aktuelle Situation abgefragt, um Zahlen und Fakten zu erhalten. Darüber hinaus konnten die Teilnehmer auch Vorschläge machen, mit welchen Maßnahmen der Abmahn-Wahn eingedämmt werden kann.

An erster Stelle: Knapp 16 % der Teilnehmer sprachen sich dafür aus, dass die Anwaltskosten limitiert werden müssen. Dagegen forderten nicht einmal ein Prozent der Teilnehmer, dass eine erste Abmahnung für den Abgemahnten völlig kostenfrei sein müsse. Hintergrund ist, dass der Abgemahnte im Falle einer berechtigten Abmahnung die Anwaltskosten zu tragen hat, die beim Abmahner angefallen sind.

Auf Platz 2 mit 14 % schaffte es die Forderung nach einfacheren Gesetzen, damit Händler überhaupt erkennen können, welche Pflichten einzuhalten sind. Dies bestätigt die schon oben geäußerte Vermutung, dass viele Händler mit den komplizierten Regelungen im Online-Handel überfordert sind. Die Tendenz in der Gesetzgebung lässt hier aber wenig Hoffnung keimen. In der Vergangenheit zeigte sich, dass sowohl der EU- wie auch der deutsche Gesetzgeber dazu neigen, Informationspflichten und Vorschriften gerade für Online-Händler weiter auszubauen und weiter zu verkomplizieren. Hier ist der Gesetzgeber gefordert, die Stimmen aus der Wirtschaft ernst zu nehmen und Informationspflichten auf ihre Sinnhaftigkeit zu überprüfen und dann gegebenenfalls zu reduzieren.

Mit 13 % an dritter Stelle steht die Forderung, dass Mitbewerber nicht mehr abmahnen dürfen sollen, sondern nur noch staatliche Behörden oder zugelassene Verbände.

Knapp 13 % der Händler wünschen sich auch die Bagatellgrenze in der alten Form zurück, damit kleinere Verstöße nicht sofort geahndet werden können. Die Bagatellgrenze wurde mit der Umsetzung der UGP-Richtlinie im deutschen Gesetz im Jahr 2008 faktisch abgeschafft. Da hier der europäische Gesetzgeber gefragt ist und auf europäischer Ebene der Leitgedanke herrscht, dass auch kleine Fehler verfolgt werden können, wird diese Forderung aber wohl keine Realität mehr werden.

Fakt ist, es muss etwas getan werden, um den Abmahn-Wahn weiter einzudämmen. Hier ist die Politik gefordert. Die Angst und auch die reale Gefahr, eine Abmahnung zu erhalten, halten viele stationäre Händler davon ab, ihre Produkte und Dienstleistungen auch online anzubieten. Verständlicherweise verstehen viele Händler nicht, weshalb man in Deutschland einen Online-Shop eigentlich nur betreiben kann, wenn man neben kaufmännischen Kenntnissen auch noch vertiefte juristische Kenntnisse aufweisen muss, damit man einen Online-Shop überhaupt betreiben kann. Weniger und einfacher zu erfüllende Pflichten wären dabei sehr hilfreich, denn Online-Händler sollen sich auf das konzentrieren, was sie am besten können: Das Verkaufen.

Was muss Ihrer Meinung nach getan werden? (Mehrfachnennungen möglich)

<p>16 %</p> <p>Die Anwaltskosten für Abmahnungen müssen gesetzlich limitiert werden.</p>	<p>14 %</p> <p>Gesetze müssen vereinfacht werden, damit keine unbeabsichtigten Verstöße vorkommen.</p>
<p>13 %</p> <p>Es dürfen keine Konkurrenten, sondern nur staatliche Behörden und/oder zugelassene Verbände abmahnen.</p>	<p>13 %</p> <p>Die Bagatellgrenze muss in ihrer alten Form ins Gesetz zurück, damit Verstöße häufiger als Bagatelle eingestuft werden können.</p>
<p>13 %</p> <p>Gerichte müssen häufiger die Möglichkeit nutzen, missbräuchliche Abmahnungen zurückzuweisen.</p>	<p>11 %</p> <p>Es müsste ein günstiges und effizientes alternatives Schlichtungsverfahren geben.</p>
<p>10 %</p> <p>Gesetze müssen vom Gesetzgeber besser und allgemeinverständlicher erläutert werden.</p>	<p>6 %</p> <p>Der fliegende Gerichtsstand muss abgeschafft werden.</p>
<p>4 %</p> <p>Abmahnungen sollten vollständig abgeschafft werden, sodass der Konkurrent sofort klagen muss.</p>	<p>1 %</p> <p>Erste Abmahnung kostenfrei bzw. Kosten limitieren.</p>

Wer sich wehrt, gewinnt!

Trusted Shops fragte die Teilnehmer der Studie "Haben Sie sich gegen die Abmahnung(en) zur Wehr gesetzt?"

Rund zwei Drittel der Teilnehmer beantworteten diese Frage mit "ja". Das zeigt, dass Abgemahnte Online-Händler nicht einfach aufgeben, wenn eine Abmahnung ins Haus kommt, sondern sich mit dem Thema beschäftigen und Widerstand leisten. Dieser Weg mag mühsam sein und Zeit und auch Geld kosten, aber er lohnt sich oft.

Lediglich 3 % der Teilnehmer gaben an, dass sie die Abmahnung einfach ignoriert hätten, 12 % hielten die Abmahnung für berechtigt und 19 % sind nicht gegen die Abmahnung vorgegangen, weil sie das Kostenrisiko scheuten.

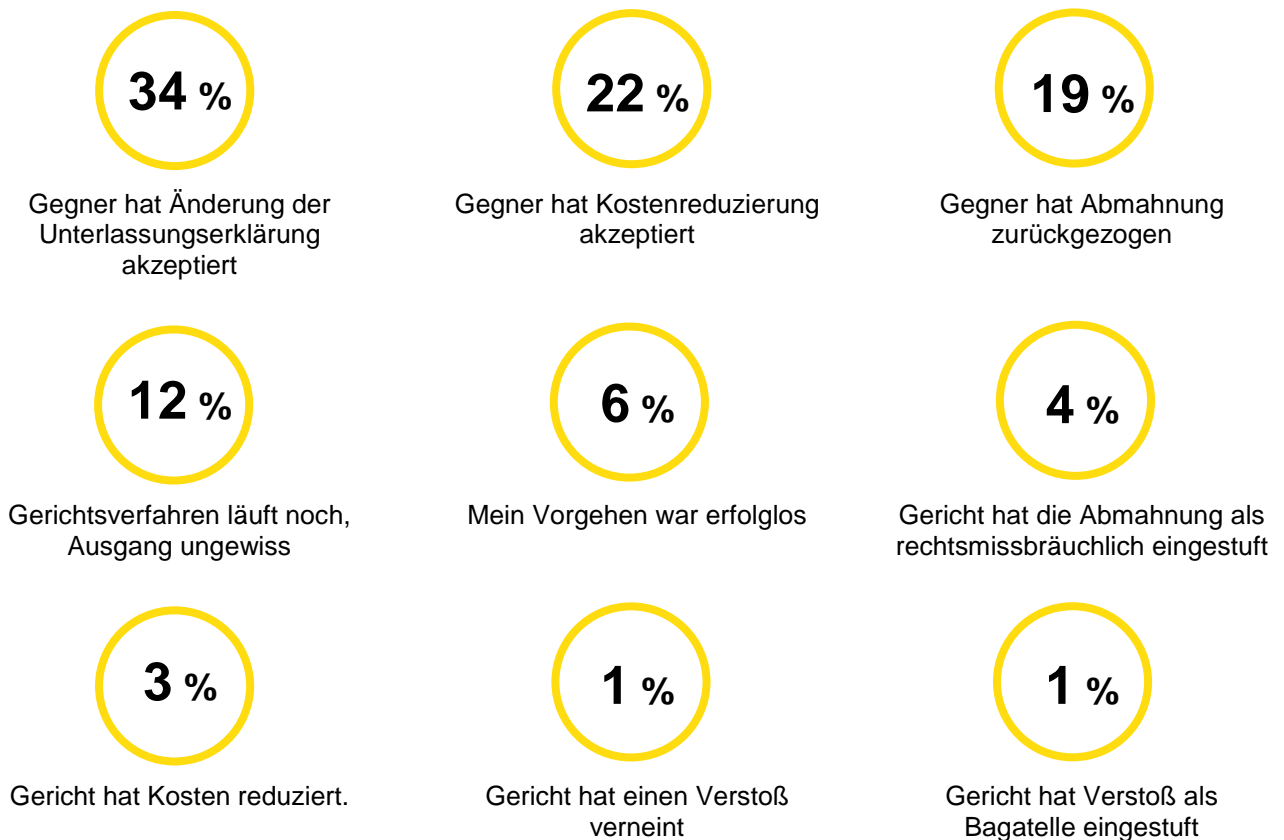
Von den Teilnehmern, die sich wehrten, wollte Trusted Shops auch wissen, ob dieses Vorgehen von Erfolg gekrönt war.

 **Ergebnis: Ja! Sich wehren lohnt sich.**

In über 82 % der Fälle haben Händler sich erfolgreich zur Wehr gesetzt. Entweder war die Abmahnung damit ganz vom Tisch (24 %) oder es wurden zumindest die Kosten gesenkt (25 %). Auch inhaltliche Veränderungen der Unterlassungserklärungen wurden in 34 % der Fälle akzeptiert.

Lediglich 6 % der Teilnehmer gaben an, dass ihr Vorgehen erfolglos war. In den übrigen Fällen laufen noch Verfahren, sodass noch kein abschließendes Ergebnis mitgeteilt werden konnte.

Wenn Sie gegen eine Abmahnung vorgegangen sind oder diese ignoriert haben, welches Ergebnis hatte dieses Vorgehen? (Mehrfachnennungen möglich)



Nutzen Sie jetzt unseren kostenlosen Abmahncheck für Shops:

shop.trustedshops.com/kostenloser-abmahncheck

Über den Autor

Martin Rätze

Teamleiter Legal Experts der Trusted Shops GmbH. Diplom-Wirtschaftsjurist und seit Oktober 2008 Mitarbeiter in der Rechtsabteilung bei Trusted Shops. Er studierte Deutsches und Europäisches Wirtschaftsrecht an den Universitäten Siegen und Athen. Er ist Autor im www.shopbetreiber-blog.de und berichtet regelmäßig über die aktuelle Rechtsprechung zum E-Commerce. Außerdem schreibt er eine Kolumne auf t3n.de, in der er die wichtigsten Urteile eines Monats zusammenfasst. Martin Rätze ist Referent bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern zum Thema "Online-Recht" und verfasst Beiträge für den Newsdienst MMRaktuell.



Über Trusted Shops

Trusted Shops ist seit über 15 Jahren die bekannteste E-Commerce-Vertrauensmarke für Online-Händler und Online-Shopper. Das Siegel wird von Verbraucherschützern und staatlichen Stellen für sicheres Einkaufen im Internet, wie der Stiftung Warentest und dem Bundesjustizministerium, ausdrücklich empfohlen. Mit dem Gütesiegel, dem Abmahnschutz und dem Kundenbewertungssystem stellt Trusted Shops den Online-Händlern ein „Rundum-sicher-Paket“ bereit: Sie erhalten Rechtssicherheit, steigern das Vertrauen in ihre Shops und erhöhen gleichzeitig ihren Umsatz. Online-Shopper profitieren von der Shop- Zertifizierung, da sie so automatisch die „Geld-zurück-Garantie“ in Anspruch nehmen können. Mit dieser Garantie sind sie gegen den Verlust ihrer Kaufpreiszahlung im Fall der Nichtlieferung oder nach Rückgabe der Ware abgesichert – unabhängig von der Zahlungsart. Trusted Shops sichert jährlich über 2 Millionen Transaktionen ab. Der Gesamtwert der abgesicherten Transaktionen beträgt seit Gründung des Unternehmens über 3,5 Milliarden Euro.

Rund 250 Mitarbeiter von Trusted Shops sorgen dafür, dass das Einkaufen im Internet sicher ist – und das in ganz Europa. Rund 19.000 Online-Shops in den EU-Staaten sowie der Schweiz tragen bereits das Gütesiegel.

www.trustedshops.com



+49 221 77536-490
shop@trustedshops.com

Sie haben weitere Fragen zum Thema Abmahnstudie?
Das Trusted Shops Team hilft Ihnen gerne weiter.