



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping



In 10 Schritten zum rechtssicheren Online-Shop

Checkliste, häufige Fehler und
Musterformulierungen für Shopbetreiber

Dr. Carsten Föhlich, Trusted Shops GmbH
Stand: 07/2010

www.trustedshops.de

Einführung

Die Erstellung eines rechtssicheren Onlineshops ist ein komplexes Thema. Es reicht bei weitem nicht aus, einfach ein vermeintlich „wasserdichtes“ AGB-Muster irgendwo in den Shop einzubinden. Vielmehr kommt es darauf an, dass an ganz verschiedenen Stellen umfassende Informationen erteilt werden und auch die Bestellprozesse (vom Warenkorb bis zur E-Mail-Bestätigung und Lieferung) rechtlich korrekt ausgestaltet sind.

Trusted Shops Mitglieder erhalten eine umfassende Unterstützung, um einen rechtssicheren Shop aufzubauen. Mit diesem Dokument wollen wir jetzt auch Shopbetreibern helfen, die keine Mitglieder von Trusted Shops sind, damit auch sie bekannte rechtliche Fallstricke und Abmahnungen vermeiden können. Sie erhalten Musterformulierungen und Hinweise auf häufige Fehler.

Wir hoffen, Ihnen mit diesem eBook einen guten Einstieg in die komplexe Materie zu bieten und freuen uns über Ihre Anregungen, Kritik und Wünsche.

Ihr Trusted Shops Team

Noch einige Tipps zur Vertiefung der Informationen

- Viele Urteile finden Sie auch nach Themen strukturiert und durchsuchbar in unserem Blog unter www.shopbetreiber-blog.de.
- Weitere Rechtsinformationen finden Sie auf www.shopbetreiber-recht.de
- Trusted Shops Mitglieder finden über 60 Muster auf dem neuesten Stand und weitere Informationen im Mitgliederforum unter www.trustedshops.de

Wichtiger Hinweis

Die Texte sind für den Verkauf von Waren innerhalb der Bundesrepublik Deutschland an private Endkunden über einen Onlineshop konzipiert. Alle Texte ersetzen weder eine rechtliche Beratung noch die Auseinandersetzung und eigene Arbeit mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Weitere Orientierung bietet das [Trusted Shops Praxishandbuch](#). Sämtliche Muster dienen nur als Checkliste und müssen stets auf ihre konkrete Anwendbarkeit geprüft und angepasst werden (insbesondere die **<[markierten]>** Passagen). Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Muster kann keine Haftung übernommen werden.

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Die Shopbetreiber-Checkliste | 4 |
| In 10 Schritten zum rechtssicheren Online-Shop | 6 |
| 1. Anbieterkennzeichnung..... | 6 |
| 2. Datenschutz und Datensicherheit | 7 |
| 3. Produktbeschreibung; Vertriebs- und Marketingbeschränkungen... | 9 |
| 4. Preistransparenz, Versandkosten und Zusatzkosten | 11 |
| 5. Lieferinformationen; Verfügbarkeit | 12 |
| 6. Zahlung | 13 |
| 7. Widerrufsrecht..... | 13 |
| 8. Allgemeine Geschäftsbedingungen..... | 16 |
| 9. Vertragsschluss..... | 23 |
| 10. E-Mail-Bestätigung..... | 24 |
| Über Trusted Shops..... | 27 |
| Über den Autor | 28 |

Die Shopbetreiber-Checkliste

Die folgenden Punkte sollten Sie in Bezug auf Ihren Shop allesamt erfüllen:

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Anbieterkennzeichnung (Impressum) vollständig (Vor- und Zuname, vollständige Anschrift, ggf. Handelsregisternummer und weitere Angaben) |
| <input type="checkbox"/> | Anbieterkennzeichnung auf jeder Seite des Shops deutlich verlinkt (z.B. „Impressum“ in der Navigationsleiste) |
| <input type="checkbox"/> | Datenschutzerklärung vollständig (z.B. auch Hinweis auf Newsletter-Versand, Bonitätsprüfung, Cookies etc.) |
| <input type="checkbox"/> | Datenschutzerklärung von Seiten, auf denen Daten erhoben werden, deutlich verlinkt (z.B. „Datenschutz“ in der Fußzeile) |
| <input type="checkbox"/> | Datenschutzrechtliche Einwilligungen nachweisbar eingeholt (z.B. „Opt-In“ zur Newsletter-Werbung im Bestellablauf) |
| <input type="checkbox"/> | Datensicherheit gewährleistet (SSL-Verschlüsselung bei Übertragung von Zahlungsdaten, sichere Passwortvergabe, falls es einen LogIn-Bereich gibt) |
| <input type="checkbox"/> | Produktbeschreibung vollständig (wesentliche Merkmale der Ware, weitere Kennzeichnungspflichten bei Textilien, Haushaltselektronik etc.) |
| <input type="checkbox"/> | Produktabbildungen rechtlich einwandfrei (z.B. keine Verletzung von Urheberrechten durch Übernahme fremder Fotos ohne Genehmigung) |
| <input type="checkbox"/> | Preisangaben vollständig und korrekt (z.B. auch Grundpreisangaben bei bestimmten Produkten, keine Gegenüberstellung mit veralteten UVP, unerläuterten Streichpreisen etc.) |
| <input type="checkbox"/> | Versandkosten und Zusatzkosten vollständig genannt (Versandkosten für alle belieferten Länder, für alle Produktgruppen und –gewichte, evtl. Nachnahmegebühren, Zölle etc.) |
| <input type="checkbox"/> | Versandkosten vor Einleitung des Bestellvorgangs deutlich verlinkt (z.B. Link neben dem Produktpreis auf der Produktdetailseite) oder explizit genannt (bei einheitlicher Pauschale) |
| <input type="checkbox"/> | Lieferzeiten korrekt genannt (möglichst präzise Angaben auf der Produktsseite, keine Widersprüche zu Angaben in AGB oder auf anderen Informationsseiten) |

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Bestellvorgang transparent ausgestaltet (Darstellung einzelner Schritte, Korrekturmöglichkeiten) |
| <input type="checkbox"/> | Zahlungsmöglichkeiten vollständig genannt (keine Widersprüche zwischen Informationsseiten und tatsächlich im Bestellprozess angebotenen Möglichkeiten) |
| <input type="checkbox"/> | Widerrufs- ODER Rückgabebelehrung korrekt (Verwendung des gesetzlichen Belehrungsmusters aus dem EGBGB, keine eigenmächtigen Änderungen, keine unzulässigen Ergänzungen) |
| <input type="checkbox"/> | Widerrufs- ODER Rückgaberecht auf der Bestellseite deutlich verlinkt (z.B. Link namens „Widerrufsrecht“ über dem Bestell-Button) |
| <input type="checkbox"/> | Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) rechtlich korrekt (so wenig Klauseln wie möglich, keine ungeprüfte Übernahme aus fremden Shops) |
| <input type="checkbox"/> | Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) wirksam einbezogen (z.B. Opt-In-Box mit Link auf AGB über dem Bestell-Button, AGB-Dokument in HTML leicht lesbar) |
| <input type="checkbox"/> | Vertragsschluss korrekt und transparent (Information des Kunden, wie der Vertrag zustande kommt, widerspruchsfreie Formulierungen in Shop und E-Mail-Bestätigung) |
| <input type="checkbox"/> | E-Mail-Bestätigung unverzüglich nach Eingang der Bestellung verschickt (z.B. Auto-Mail) |
| <input type="checkbox"/> | E-Mail-Bestätigung vollständig (Pflichtangaben u.a. Produktmerkmale, Preis, Versandkosten, Anbieterkennzeichnung, Widerrufsbelehrung) |
| <input type="checkbox"/> | Lieferung mit rechtlichen Informationen in „Textform“ (z.B. vollständige AGB, Widerrufsbelehrung, Anbieterkennzeichnung) |

Erfüllen Sie alle Kriterien? Dann können Sie nachfolgend prüfen, ob Sie noch Fehler im Detail machen. Wir zeigen Ihnen, welche Punkte besonders häufig falsch gemacht werden und geben Ihnen einige Grundmuster an die Hand, mit denen Sie viele rechtliche Themen schon abdecken.

In 10 Schritten zum rechtssicheren Online-Shop

Onlineshop-Betreiber sind mit einer Vielzahl schwer überschaubarer rechtlicher Anforderungen konfrontiert. Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen können negative Konsequenzen wie z.B. ein Bußgeld ([§ 16 TMG](#)), eine Abmahnung durch einen Konkurrenten, Verbände, Verbraucher- oder Wettbewerbszentralen (§§ [8](#), [12 Abs. 1 UWG](#)) oder eine Verlängerung des Widerrufsrechtes auf 6 Monate (§§ [312d Abs. 2 S. 1](#) oder [312e Abs. 3 S. 2](#) i.V.m. [§ 355 Abs. 3 S. 1 BGB](#)) einen Monat ([§ 355 Abs. 2 S. 2 BGB](#)) oder sogar auf unbestimmte Zeit ([§ 355 Abs. 3 S. 3 BGB](#)) auslösen.

Im Zusammenhang mit der Zertifizierung von mehr als 7.700 Online-Shops fallen uns häufig typische rechtliche Fehler auf, die in der Vergangenheit bereits Gegenstand von Abmahnungen oder Gerichtsentscheidungen waren. Durch die gewissenhafte Abarbeitung der nachfolgenden Punkte können unnötige Fehler vermieden und die Rechtssicherheit des Shops deutlich verbessert werden.

1. Anbieterkennzeichnung

Folgende Fehler werden bei der Erstellung der Anbieterkennzeichnung häufig gemacht:

- Gibt es einen Vertreter Ihres Unternehmens in dem Mitgliedsstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat oder eine andere gewerblich tätige Person, mit der der Verbraucher geschäftlich zu tun hat? Falls ja, müssen Identität und ladungsfähige Anschrift dieses sog. **Auslandsvertreters** benannt werden (§ [312c Abs. 1 BGB](#) i.V.m. [Art. 246 § 1 Abs. 1 Nrn. 2-3 EGBGB](#)).
- **Gewerbetreibende ohne Handelsregistereintrag** müssen im Geschäftsverkehr immer **mit Vor- und Zunamen** auftreten und dürfen nicht unter einem Fantasienamen firmieren. Auch die Bezeichnung „Firma“ oder „Geschäftsführer“ ist irreführend, da Vertragspartner des Kunden die natürliche Person ist (Irreführung über die Unternehmensgröße, §§ [3](#), [5 Abs. 1 Nr. 3 UWG](#)).
- Bei der **GbR** ist der Name mindestens eines vertretungsberechtigten Gesellschafters aufzuführen. Neben den Namen dürfen auch Branchenbezeichnungen (z.B. „Muster-Shop“) verwendet werden. Durch Zusätze zum Namen darf nicht der Eindruck entstehen, dass die Firma im Handelsregister eingetragen ist. Zudem darf keine Verwechslungsgefahr zu anderen Unternehmen aus der gleichen Branche bestehen.
- Im Impressum muss, sofern vorhanden, die **Umsatzsteueridentifikationsnummer** genannt werden (§ [5 Abs. 1 Nr. 6 TMG](#)). Die **Steuernummer** muss hingegen nicht im Impressum, sondern auf Rechnungen angegeben werden.

Muster 1 Impressum e.K.

DemoShop e.K.

Inhaber: **Max Muster**

Demostraße 1

12345 Demostadt

Telefon: **+49 (0)221 12345**

Telefax: **+49 (0)221 67890**

E-Mail: **service @ domain.de**

Handelsregister: Amtsgericht **Demostadt, HRA 12345**

SOFERN VORHANDEN

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: **DE123456789**

Wichtige Gesetze

§ 312c Abs. 1 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html

Art. 246 § 1 Abs. 1 Nrn. 1-3 EGBGB: http://bundesrecht.juris.de/bgbeg/art_246_1.html

§ 5 TMG: http://www.gesetze-im-internet.de/tmg/_5.html

§ 55 RfStV: <http://www.lfk.de/gesetzeundrichtlinien/rundfunkstaatsvertrag/abschnitt6.html>

2. Datenschutz und Datensicherheit

Folgende Fehler werden bei der Erstellung der Datenschutzerklärung und Einholung datenschutzrechtlicher Einwilligungen häufig gemacht:

- **Datenschutzhinweise sind keine AGB.** Der Kunde wird solche Hinweise nicht unter dieser Bezeichnung erwarten. Bitte fügen Sie deshalb einen ständig verfügbaren und aussagekräftigen Link namens „Datenschutz“ auf die Datenschutzerklärung in den Shop ein.
- Häufig findet sich in der Datenschutzerklärung der Hinweis, dass die Kundendaten **ausschließlich zur Abwicklung des Kaufvertrages** genutzt werden. Dies ist **unzutreffend, wenn ein Newsletter abonniert** werden kann. Denn dann wird die E-Mail Adresse auch zu Marketing und Werbezwecken genutzt. Dies muss in der Datenschutzerklärung zum Ausdruck kommen.
- Eine **Bonitätsprüfung** darf ohne Einwilligung bei berechtigtem Interesse durchgeführt werden, z.B. wenn Sie in Vorleistung treten. Dann muss hierüber in der Datenschutzerklärung informiert werden. Besteht kein berechtigtes Interesse (z.B. Lieferung gegen Vorkasse), ist eine ausdrückliche Einwilligung (Opt-In) des Kunden erforderlich.
- Die obligatorische Abfrage eines **realen Namens bei Bestellung eines Newsletters** verstößt gegen das Prinzip der Datenvermeidung. Die Namensangabe sollte daher nur optional sein.

- Wollen Sie einen **Newsletter an Ihre Bestandskunden** versenden? Dieser darf (nach deutschem Recht) zwar auch ohne Einwilligung verschickt werden, jedoch nur, wenn für eigene ähnliche Produkte geworben, der Kunde schon bei Erhebung der Adresse auf sein Widerspruchsrecht hingewiesen wird und weitere Voraussetzungen erfüllt sind (§ 7 Abs. 3 UWG). Wir empfehlen, stets eine aktive Einwilligung einzuholen.
- Bei der Nutzung seiner E-Mail-Adresse zu Werbezwecken (Newsletter-Abonnement) müssen Sie den Abonnenten schon vor Einholung seiner Einwilligung ("Anmeldung") auf die **Widerrufsmöglichkeit mit Wirkung für die Zukunft** ("Abbestellen") hinweisen. Bitte klären Sie bei der Anmeldung zum Newsletter auf dem Eingabeformular im Bestellverlauf über die Widerrufsmöglichkeit auf, z.B. durch den Hinweis „Abmeldung jederzeit möglich“.

Muster 2 Datenschutzerklärung

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Website. Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für uns sehr wichtig. Nachstehend informieren wir Sie ausführlich über den Umgang mit Ihren Daten.

Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten

Sie können unsere Seite besuchen, ohne Angaben zu Ihrer Person zu machen. Wir speichern lediglich Zugriffsdaten ohne Personenbezug wie z.B. den **[Namen Ihres Internet Service Providers, die Seite, von der aus Sie uns besuchen oder den Namen der angeforderten Datei]**. Diese Daten werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Angebotes ausgewertet und erlauben keinen Rückschluss auf Ihre Person.

Personenbezogene Daten werden nur erhoben, wenn Sie uns diese im Rahmen Ihrer Warenbestellung oder bei Eröffnung eines Kundenkontos **[oder Registrierung für unseren Newsletter]** freiwillig mitteilen. Wir verwenden die von ihnen mitgeteilten Daten ohne Ihre gesonderte Einwilligung ausschließlich zur Erfüllung und Abwicklung Ihrer Bestellung. Mit vollständiger Abwicklung des Vertrages und vollständiger Kaufpreiszahlung werden Ihre Daten für die weitere Verwendung gesperrt und nach Ablauf der steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften gelöscht, sofern Sie nicht ausdrücklich in die weitere Nutzung Ihrer Daten eingewilligt haben. **[Bei Anmeldung zum Newsletter wird Ihre E-Mail-Adresse mit Ihrer Einwilligung für eigene Werbezwecke genutzt, bis Sie sich vom Newsletter abmelden. Die Abmeldung ist jederzeit möglich.]**

Verwendung von Cookies

Auf verschiedenen Seiten verwenden wir Cookies, um den Besuch unserer Website attraktiv zu gestalten und die Nutzung bestimmter Funktionen zu ermöglichen. Hierbei handelt es sich um kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden. Die meisten der von uns verwendeten Cookies werden nach Ende

der Browser-Sitzung wieder von Ihrer Festplatte gelöscht (sog. Sitzungs-Cookies). Andere Cookies verbleiben auf Ihrem Rechner und ermöglichen uns, Ihren Rechner bei Ihrem nächsten Besuch wieder zu erkennen (sog. dauerhafte Cookies). **[Diese Cookies dienen der Begrüßung mit Ihrem Benutzernamen und erübrigen Ihnen bei Folgebestellungen die erneute Eingabe Ihres Passwortes oder das Ausfüllen von Formularen mit Ihren Daten.]** Unseren Partnerunternehmen ist es nicht gestattet, über unsere Website personenbezogene Daten mittels Cookies zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen.

Weitergabe personenbezogener Daten

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt an das mit der Lieferung beauftragte Versandunternehmen, soweit dies zur Lieferung der Waren notwendig ist. Zur Abwicklung von Zahlungen geben wir Ihre Zahlungsdaten an das mit der Zahlung beauftragte Kreditinstitut weiter.

Auskunftsrecht

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz haben Sie ein Recht auf unentgeltliche Auskunft über Ihre gespeicherten Daten sowie ggf. ein Recht auf Berichtigung, Sperrung oder Löschung dieser Daten.

Ansprechpartner für Datenschutz

Bei Fragen zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten, bei Auskünften, Berichtigung, Sperrung oder Löschung von Daten sowie Widerruf erteilter Einwilligungen wenden Sie sich bitte an:

[Name, Anschrift des Ansprechpartners für Datenschutz ggf. betrieblicher Datenschutzbeauftragter].

Wichtige Gesetze

BDSG: http://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_1990/

§§ 11 bis 15 TMG: <http://www.gesetze-im-internet.de/tmg/BJNR017910007.html#BJNR017910007BJNG000400000>

§ 7 Abs. 3 UWG: http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/_7.html

3. Produktbeschreibung; Vertriebs- und Marketingbeschränkungen

Folgende Fehler werden bei der Erstellung von Produktseiten häufig gemacht:

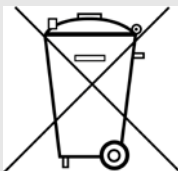
- Verkaufen Sie Produkte wie Textilien, Lebensmittel, Heilmittel, Arzneimittel oder Elektrogeräte? Hier gelten **erweiterte Kennzeichnungspflichten**. Bitte lassen Sie sich rechtsanwaltlich bezüglich der Erfüllung aller einschlägigen Vorschriften der Einzelheiten der Produktbeschreibungen beraten, wenn Sie Zweifel haben, ob der Vertrieb Ihrer Waren besonders reguliert ist.
- Verkaufen Sie **FSK- oder USK-Artikel** (z.B. Filme, Computerspiele)? Hier gelten strenge Anforderungen an die Alterskontrolle. Bitte stellen Sie sicher,

dass die Lieferung von USK18- oder FSK18-Produkten nur unter Verwendung eines anerkannten AVS (<http://www.jugendschutz.net/avs>) erfolgt. Alle anderen (nicht offiziell anerkannten) Alterskontrollmechanismen sind mit Risiken verbunden.

- Für den **Versand von Alkohol** gibt es noch keine anerkannten Alterskontrollstandards. Wir empfehlen, auch hier im Zweifel ein unter <http://www.jugendschutz.net/avs> gelistetes System zu verwenden. In jedem Fall muss durch PostIdent- oder gleichwertige Verfahren eine persönliche Übergabe an den Volljährigen sichergestellt sein.

Muster 3 Hinweis nach Batteriegesetz

Da in unseren Sendungen Batterien und Akkus enthalten sein können, sind wir nach dem Batteriegesetz (BattG) verpflichtet, Sie auf Folgendes hinzuweisen: Batterien und Akkus dürfen nicht im Hausmüll entsorgt werden, sondern Sie sind zur Rückgabe gebrauchter Batterien und Akkus gesetzlich verpflichtet. Altbatterien können Schadstoffe enthalten, die bei nicht sachgemäßer Lagerung oder Entsorgung die Umwelt oder Ihre Gesundheit schädigen können. Batterien enthalten aber auch wichtige Rohstoffe wie z.B. Eisen, Zink, Mangan oder Nickel und können verwertet werden. Sie können die Batterien nach Gebrauch entweder an uns zurücksenden oder in unmittelbarer Nähe (z.B. im Handel oder in kommunalen Sammelstellen oder in unserem Versandlager) unentgeltlich zurückgegeben. Die Abgabe in Verkaufsstellen ist dabei auf für Endnutzer für die übliche Mengen sowie solche Altbatterien beschränkt, die der Vertreiber als Neubatterien in seinem Sortiment führt oder geführt hat.



Das Zeichen mit der durchgekreuzten Mülltonne bedeutet, dass Sie Batterien und Akkus nicht im Hausmüll entsorgen dürfen. Unter diesem Zeichen finden Sie zusätzlich nachstehende Symbole mit folgender Bedeutung:

Pb: Batterie enthält Blei

Cd: Batterie enthält Cadmium

Hg: Batterie enthält Quecksilber

Wichtige Gesetze

Einschlägig für Elektrogeräte u.a. <http://bundesrecht.juris.de/envkv/> und <http://www.gesetze-im-internet.de/elektrog/index.html> sowie <http://bundesrecht.juris.de/battg/> (siehe auch <https://b2b.trustedshops.com/forum/showthread.php?t=16336>)

Einschlägig für Textilien u.a.: <http://bundesrecht.juris.de/textilkennz/>

Einschlägig für Heilmittelwerbung u.a.: <http://bundesrecht.juris.de/heilmwerg/>

4. Preistransparenz, Versandkosten und Zusatzkosten

Folgende Fehler werden bei Preisangaben häufig gemacht:

- Bei Preisangaben muss ein Hinweis jeweils in unmittelbarer Nähe des Preises erfolgen, **dass die MwSt enthalten ist und ob Versandkosten anfallen**. Fallen Versandkosten an, ist deren Höhe anzugeben. Wird der Hinweis: „Preis inkl. MwSt zzgl. Versandkosten <direkter link auf Versandkostenaufstellung>“ nicht gegeben, bevor der Bestellvorgang eingeleitet wird (spätestens auf Seiten mit Warenkorb-Button), kann dies abgemahnt werden. Sternchen-Verweise sind z.B. auf Übersichtsseiten ohne Warenkorb-Button möglich.
- Der **Link auf die Versandkosten** muss ohne Weiteres **als solcher erkennbar** sein (z.B. unterstrichen). Ist der Link auf die Versandkosten erst als solcher erkennbar, wenn der Kunde mit der Maus darüber fährt, sollte dies besser deutlicher gestaltet werden („sprechender Link“).
- Soweit Sie Waren nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche anbieten, müssen ggf. auch der Preis je Mengeneinheit (**Grundpreis, z.B. Preis pro Liter**) in unmittelbarer Nähe des Endpreises angegeben werden, und zwar unabhängig davon, ob es sich um Produktübersichtsseiten oder Detailseiten handelt (laut BGH an jeder Stelle).
- Soweit Sie mit **„durchgestrichenen Preisen“** werben, muss klar sein, mit welchem ehemaligen Preis verglichen wird (z.B. ehemalige unverbindliche Preisempfehlung, ehemaliger Verkaufspreis etc.).
- Wenn Sie Ware in Länder liefern wollen, die außerhalb der EU liegen, müssen Sie den Käufer über **Steuern, Zölle oder andere Abgaben** informieren, soweit diese bei Ihren Produkten anfallen.
- Meist erhebt bei **Zahlung per Nachnahme** der Zusteller vor Ort zusätzlich zum Rechnungsbetrag das sog. **„Übermittlungsentgelt“ von 2,- EUR**. Bitte informieren Sie den Kunden ggf. entsprechend in den Kundeninformationen sowie auf der Bestellseite.

Muster 4 Preisangaben mit Hinweis zu MwSt und Versandkosten



Fußball XY Größe 5

[49,-- EUR] inkl. gesetzl. MwSt
zzgl. [6,90 EUR] Versandkosten

ODER

[49,-- EUR] inkl. gesetzl. MwSt
zzgl. Versandkosten [[<Link auf Versandkostenabelle>](#)]

ODER

[49,-- EUR]*

*Alle Preise inkl. MwSt und zzgl. Versandkosten [[Link auf Versandkosten-tabelle](#)]

[[mehr Info](#)]

Wichtige Gesetze

§ 312c Abs. 1 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html

Art. 246 § 1 Abs. 1 Nrn. 7-8 EGBGB: http://bundesrecht.juris.de/bgbeg/art_246_1.html

Preisangabenverordnung (PAngV): <http://www.gesetze-im-internet.de/pangv/index.html>

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG): http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/index.html

5. Lieferinformationen; Verfügbarkeit

Folgende Fehler werden bei Lieferinformationen häufig gemacht:

- Wollen Sie wirklich **in alle Länder der Welt verkaufen**? Falls Sie die Werbung auf alle möglichen Länder ausrichten, müssen Sie das **lokale Verbraucherschutzrecht** berücksichtigen. Zudem müssen auch die **Versandkosten** für alle belieferten Länder benannt werden.
- Häufig sind Produkte nicht auf Lager oder nicht sofort lieferbar. **Wenn Sie keine Angaben zu Lieferzeiten auf der Produktseite machen, müssen Sie nach der Rechtsprechung des BGH die Ware sofort ausliefern können, anderenfalls ist das Angebot wettbewerbswidrig.** Bitte teilen Sie daher dem Kunden auf Produktseiten (voraussichtliche) Lieferzeiten für Produkte mit, die nicht sofort, also innerhalb 2-5 Tagen bis zum Kunden, lieferbar sind.
- Viele Gerichte halten die Klausel, dass die Lieferzeit „**in der Regel**“ X Werktage betrage, für wettbewerbswidrig, da sie nicht klar mache, was außerhalb der Regel gelte. „**Ca.-Lieferzeiten**“ sind dagegen wirksam.

Muster 5 Angaben zu Lieferzeiten

Sofort versandfertig, Lieferzeit 1-3 Tage

ODER

Lieferzeit ca. 5-10 Tage

ODER

Lieferzeit von bis zu 10 Tagen

ODER

Artikel derzeit nicht verfügbar, Lieferzeiten von mehr als [X] Wochen sind zu erwarten

ODER

Dieser Artikel ist vergriffen und kann nicht mehr bestellt werden.

Wichtige Gesetze

§ 312c Abs. 1 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html

Art. 246 § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB: http://bundesrecht.juris.de/bgbeg/art_246_1.html

§ 3 Abs. 3 i.V.m. Nr. 5 Anhang UWG: http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/anhang_29.html

6. Zahlung

Folgende Fehler werden bei Zahlungsinformationen häufig gemacht:

- Der Kunde muss über die Einzelheiten der Zahlung, insbesondere auch den **Zahlungszeitpunkt** informiert werden. Bitte teilen Sie Ihren Kunden daher mit, wann bei Zahlung per Bankeinzug und Kreditkarte die Belastung des Kundenkontos erfolgt (z.B. bei Bestellung, mit Versand der Ware, zwei Wochen nach Erhalt der Lieferung).
- Bitte beachten Sie, dass der Zeitpunkt der Zahlung ggf. **Einfluss auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses** hat, der wiederum **Auswirkungen auf das Widerrufsrecht** (Fristlänge, Wertersatzmöglichkeit) und die Belehrung hierüber hat (siehe auch unter Vertragsschluss).

Wichtige Gesetze

§ 312c Abs. 1 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html

Art. 246 § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB: http://bundesrecht.juris.de/bgbeg/art_246_1.html

7. Widerrufsrecht

Folgende Fehler werden beim Widerrufsrecht häufig gemacht:

- Möchten Sie das **Widerrufsrecht** jedem Kunden, also **auch gewerblichen Kunden** anbieten? Häufig differenziert der Text in den AGB nicht, so dass auch gewerbliche Kunden ein Widerrufsrecht haben. Dies können Sie durch einen klarstellenden Zusatz über der Widerrufsbelehrung vermeiden. Laut BGH ist im Zweifel von der Verbrauchereigenschaft auszugehen. Ein zusätzliches **Auswahlfeld im Bestellverlauf „Ich bestelle als Unternehmer“** kann Klarheit über den Charakter der Bestellung schaffen.
- Häufig werden das **Widerrufsrecht** (§ 355 BGB) und das **Rückgaberecht** (§ 356 BGB) **vermischt**, oder es finden sich **unterschiedliche Formulierungen** in AGB, FAQ, Informationsseiten, Bestellverlauf, E-Mail etc. Dies ist abmahngefährdet und führt zu einer Verlängerung der Rückgabefrist für den Kunden. Bitte überprüfen Sie Ihre Formulierungen auf Widersprüche.

- Bitte überprüfen Sie, ob in Ihrem Portfolio Artikel enthalten sind, bei denen das **Widerrufsrecht nicht besteht** und weisen Sie in diesem Fall hierauf hin. Die Ausnahmen sind in § 312d Abs. 4 BGB abschließend geregelt, d.h. können nicht beliebig erweitert werden, wenn die Rücknahme der Ware wirtschaftlich unzumutbar erscheint. Lassen Sie sich im Zweifel unbedingt rechtsanwaltlich beraten, ob ein Produkt ausgenommen werden kann oder nicht, um Abmahnungen oder Fristverlängerungen zu vermeiden.
- Wenn Ihre Kunden die **Rücksendekosten** übernehmen sollen, muss die sog. „**40-EUR-Klausel**“ wirksam vertraglich vereinbart werden (z.B. noch einmal zusätzlich in AGB), d.h. der Kunde trägt nicht automatisch die Kosten. Beim Rückgaberecht (§ 356 BGB) ist die Verwendung der 40-EUR-Klausel nicht möglich.
- Wenn der Kunde die Rücksendekosten nicht tragen muss (z.B. beim Rückgaberecht oder Widerrufsrecht über 40 EUR), darf er die Ware nach überwiegender Meinung unfrei oder per Nachnahme zurück schicken. Das hat das OLG Hamburg bestätigt und die Klausel „**Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen**“ für unzulässig und abmahnfähig erklärt. Die Verweigerung der Annahme in solchen Fällen ist eine unzulässige Einschränkung des Widerrufsrechtes.
- Von dem Kunden darf **kein Wertersatz für die sog. „bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme“ der Ware während der Widerrufsfrist** in Rechnung gestellt werden, wenn er nicht spätestens unverzüglich nach Vertragsschluss zutreffend in Textform (z.B. per E-Mail) informiert (§ 357 Abs. 3 BGB) und bereits im Shop bzw. auf der eBay-Artikelseite auf diese Rechtsfolge "klar und verständlich" hingewiesen worden ist.

Wenn Sie außerhalb der Gestaltungshinweise **Änderungen an dem gesetzlichen Muster** zum Widerrufsrecht vornehmen, haben Sie keine Rechtssicherheit nach § 360 Abs. 3 BGB mehr. Da eine vollständige, korrekte und transparente Belehrung bei der derzeitigen Gesetzeslage auf eigene Faust so gut wie unmöglich ist, empfehlen wir die Verwendung des gesetzlichen Musters, das zum 11. Juni 2010 in Kraft trat.

Muster 6 Hinweis auf das Widerrufsrecht

Sie haben ein **14-tägiges Widerrufsrecht**. Hier finden Sie die Einzelheiten zu Ihrem Widerrufsrecht [<Link auf Widerrufsbelehrung auf separater Seite, #Anker in AGB bzw. allgemeinen Informationsseiten >](#)

Wichtiger Hinweis: Voraussetzungen für die Verwendung des M7: Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen, keine Erbringung von Dienstleistungen, Widerrufsbelehrung und Hinweis auf die Wertersatzpflicht gemäß § 357 Abs. 3 Satz 1 BGB und eine Möglichkeit zu ihrer Vermeidung erfolgt spätestens unverzüglich nach Vertragsschluss in Textform und zusätzlich zuvor im Onlineshop oder auf der eBay-Artikelseite „klar und verständlich“, kein Kauf auf Probe, Vereinbarung der Übernahme der Rücksendekosten durch den Verbraucher im Rahmen des gesetzlich Möglichen („40-EUR-Klausel“), kein finanziertes Geschäft.

Muster 7 Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für Online-Shops

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

Einsetzen: Namen/Firma und ladungsfähige Anschrift des Widerrufsadressaten (Zusätzlich können angegeben werden Telefaxnummer, E-Mail-Adresse und/oder, wenn der Verbraucher eine Bestätigung seiner Widerrufserklärung an den Unternehmer erhält, auch eine Internet-Adresse.)

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung

Wichtige Gesetze

§ 312c Abs. 1 und 2 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html

§§ 355-359 BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_355.html

Art. 246 § 1 Abs. 1 Nr. 10 EGBGB: http://bundesrecht.juris.de/bgbeg/art_246_1.html

§ 4 Nr. 11 UWG: http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/_4.html

§ 5a Abs. 3 Nr. 5 UWG http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/_5a.html

8. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Folgende Fehler werden bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) häufig gemacht:

- 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. Das OLG Frankfurt hat dieses Urteil bestätigt.
- Das KG Berlin 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 unwirksam i.S.d. § 308 Nr. 1, 2. Alt. BGB ein, weil **die Lieferzeit in das Belieben des Händlers gestellt** werde. So auch das OLG Bremen zu „**in der Regel** 1-2 Werktage bei DHL-Versand“.
- Die Klausel „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“ berücksichtigt nicht das Interesse der Kunden an bestimmten Funktions- und Nutzungsmerkmalen oder einem bestimmten Design und ist daher laut BGH **unwirksam**.
- Die **Abwälzung der Transportgefahr** ist im Versandhandel mit Verbrauchern seit 1. Januar 2002 explizit **untersagt** (§ 474 Abs. 2 BGB). Entscheidend ist nicht die Übergabe an das Versandunternehmen, sondern die tatsächliche Ablieferung beim Verbraucher. Das LG Landau hat die von einem Online-Händler gegenüber einem Verbraucher verwendete AGB-Klausel "**Versand auf Risiko des Käufers**" explizit als unzulässig und wettbewerbswidrig nach §§ 474 Abs. 2, 447 BGB, § 4 Nr. 11 UWG eingestuft.
- Klauseln wie „Der Kunde hat die angelieferten Ware **unverzüglich nach Lieferung auf Transportschäden zu untersuchen**“ sind vom LG Hamburg und LG Frankfurt a.M. für **unzulässig** erklärt worden, da das Gesetz bei Verbrauchern keine Rügepflichten kennt und Gewährleistungsansprüche auch nach zwei Jahren noch geltend gemacht werden können.

- 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).

Muster 8 Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen [<Link auf AGB-Seite>](#).

ODER

Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen [<Link auf AGB-Seite>](#) gelesen und bin mit deren Geltung einverstanden.

ODER

Ich habe die **oben stehenden** Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und bin mit deren Geltung einverstanden.

[\[Bestellung absenden\]](#)

Muster 9 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(mit gesetzlichen Informationen)

1. Geltungsbereich

2. Vertragspartner

3. Angebot und Vertragsschluss

4. Widerrufsrecht ODER Rückgaberecht

§ 4a Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes

5. Preise und Versandkosten

6. Lieferung

7. Zahlung

8. Eigentumsvorbehalt

Weitere Informationen

Bestellvorgang

Vertragstext

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Die nachstehenden AGB enthalten zugleich gesetzliche Informationen zu Ihren Rechten nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr.)

1. Geltungsbereich



Für alle Lieferungen von **DemoShop e.K.** (nachfolgend: **DemoShop**) an Verbraucher (§ 13 BGB) gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

2. Vertragspartner

Der Kaufvertrag kommt zustande mit der: **DemoShop e.K., Inhaber: Max Muster Demostraße 1, 12345 Demostadt**, Handelsregister: Amtsgericht **Demostadt HRA 12345**. Sie erreichen unseren Kundendienst für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen werktags von **[9:00 UHR]** bis **[18:00 UHR]** unter der Telefonnummer **[0221-12345]** sowie per E-Mail unter **[name @ domain.de]**.

DemoShop ist ein geprüfter Online-Shop und hat sich zur Einhaltung der Trusted Shops Anforderungen verpflichtet (abrufbar unter www.trustedshops.de). **[Achtung: Verwenden Sie diese Formulierung erst nach der Freischaltung Ihres Siegels!]**

3. Angebot und Vertragsschluss

3.1 Die Darstellung der Produkte im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar. Irrtümer vorbehalten.

3.2 Durch Anklicken des Buttons **[Bestellen]** geben Sie eine verbindliche Bestellung der auf der Bestellseite aufgelisteten Waren ab. Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn wir Ihre Bestellung durch eine Auftragsbestätigung per E-Mail unmittelbar nach dem Erhalt Ihrer Bestellung annehmen.

4. Widerrufsrecht

4.1 Verbraucher haben ein vierzehntägiges Widerrufsrecht.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

[Einsetzen: Namen/Firma und ladungsfähige Anschrift des Widerrufsadressaten. (Zusätzlich können angegeben werden Telefaxnummer, E-Mail-Adresse



und/oder, wenn der Verbraucher eine Bestätigung seiner Widerrufserklärung an den Unternehmer erhält, auch eine Internet-Adresse.))]

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung

4.2 Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder bei Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger von Ihnen entsiegelt worden sind.

4.3 Bitte vermeiden Sie Beschädigungen und Verunreinigungen. Senden Sie die Ware bitte möglichst in Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör und mit allen Verpackungsbestandteilen an uns zurück. Verwenden Sie ggf. eine schützende Umverpackung. Wenn Sie die Originalverpackung nicht mehr besitzen, sorgen Sie bitte mit einer geeigneten Verpackung für einen ausreichenden Schutz vor Transportschäden, um Schadensersatzansprüche wegen Beschädigungen infolge mangelhafter Verpackung zu vermeiden.

4.4 Senden Sie die Ware bitte als frankiertes Paket an uns zurück und bewahren Sie den Einlieferbeleg auf. Wir erstatten Ihnen auch gern auf Wunsch vorab die Portokosten, sofern diese nicht von Ihnen selbst zu tragen sind.

4.5 Bitte rufen Sie vor Rücksendung unter der **Telefonnummer [0221-12345]** bei uns an, um die Rücksendung anzukündigen. Auf diese Weise ermöglichen Sie uns eine schnellstmögliche Zuordnung der Produkte.

4.6 Bitte beachten Sie, dass die in den Absätzen 4.3 bis 4.5 genannten Modalitäten nicht Voraussetzung für die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts sind.

4a. Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes

Machen Sie von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch (siehe Widerrufsbelehrung), haben Sie die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei.

ODER

4. Rückgaberecht

4.1 Verbraucher haben anstelle des Widerrufsrechts ein vierzehntägiges uneingeschränktes Rückgaberecht.

Rückgabebelehrung

Rückgaberecht

Sie können die erhaltene Ware ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen durch Rücksendung der Ware zurückgeben. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform (z.B. als Brief, Fax, E-Mail), jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Nur bei nicht paketversandfähiger Ware (z.B. bei sperrigen Gütern) können Sie die Rückgabe auch durch Rücknahmeverlangen in Textform erklären. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Ware oder des Rücknahmeverlangens. In jedem Fall erfolgt die Rücksendung auf unsere Kosten und Gefahr. Die Rücksendung oder das Rücknahmeverlangen hat zu erfolgen an:

<Einsetzen: Namen/Firma und ladungsfähige Anschrift des Rückgabeadressaten. (Zusätzlich können angegeben werden Telefaxnummer, E-Mail-Adresse und/oder, wenn der Verbraucher eine Bestätigung seines Rücknahmeverlangens an den Unternehmer erhält, auch eine Internet-Adresse.)>

Bei Rücknahmeverlangen wird die Ware bei Ihnen abgeholt.

Rückgabefolgen

Im Falle einer wirksamen Rückgabe sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) herauszugeben. Bei einer Verschlechterung der Ware kann Wertersatz verlangt werden. Dies gilt nicht, wenn die Verschlechterung der Ware ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Ware nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung der Ware oder des Rücknahmeverlangens, für uns mit dem Empfang.

Ende der Rückgabebelehrung

4.2 Das Rückgaberecht besteht nicht bei Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder bei Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger von Ihnen entsiegelt worden sind.

4.3 Bitte vermeiden Sie Beschädigungen und Verunreinigungen. Senden Sie die Ware bitte möglichst in Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör und mit allen Verpackungsbestandteilen an uns zurück. Verwenden Sie ggf. eine schützende Umverpackung. Wenn Sie die Originalverpackung nicht mehr besitzen, sorgen Sie bitte mit einer geeigneten Verpackung für einen ausreichenden Schutz vor Transportschäden, um Schadensersatzansprüche wegen Beschädigungen infolge mangelhafter Verpackung zu vermeiden.

4.4 Senden Sie die Ware bitte als frankiertes Paket an uns zurück und bewahren Sie den Einlieferbeleg auf. Wir erstatten Ihnen auch gern auf Wunsch vorab die Portokosten.

4.5 Bitte rufen Sie vor Rücksendung unter der **Telefonnummer [0221-12345]** bei uns an, um die Rücksendung anzukündigen. Auf diese Weise ermöglichen Sie uns eine schnellstmögliche Zuordnung der Produkte.

4.6 Bitte beachten Sie, dass die in den Absätzen 4.3 bis 4.5 genannten Modalitäten nicht Voraussetzung für die wirksame Ausübung des Rückgaberechts sind.

5. Preise und Versandkosten

5.1 Die auf den Produktseiten genannten Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.

5.2 Zusätzlich zu den angegebenen Preisen berechnen wir für die Lieferung innerhalb Deutschlands pauschal **6,90 EUR pro Bestellung**. Die Versandkosten werden Ihnen **auf den Produktseiten, im Warenkorbsystem und auf der Bestellseite** nochmals deutlich mitgeteilt.

5.3 Bei Zahlung per Nachnahme wird eine zusätzliche Gebühr in Höhe von **2 EUR** fällig, die der Zusteller vor Ort erhebt. **Weitere Steuern oder Kosten fallen nicht an.**

6. Lieferung

6.1 Die Lieferung erfolgt **nur innerhalb Deutschlands mit DHL.**

6.2 Die Lieferzeit beträgt bis zu **3 Tage**. Auf evtl. abweichende Lieferzeiten weisen wir auf der jeweiligen Produktseite hin.

7. Zahlung

7.1 Die Zahlung erfolgt wahlweise per **Vorkasse oder Nachnahme.**

7.2 Bei Auswahl der Zahlungsart Vorkasse nennen wir Ihnen unsere Bankverbindung in der Auftragsbestätigung und liefern die Ware nach Zahlungseingang.

7.3 Ein Recht zur Aufrechnung steht Ihnen nur dann zu, wenn Ihre Gegenansprüche rechtskräftig gerichtlich festgestellt oder unbestritten sind oder schriftlich durch uns anerkannt wurden.

7.4 Sie können ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit die Ansprüche aus dem gleichen Vertragsverhältnis resultieren.

8. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Zahlung bleibt die Ware unser Eigentum.

Weitere Informationen

Bestellvorgang

Wenn Sie das gewünschte Produkt gefunden haben, können Sie dieses unverbindlich durch Anklicken des Buttons **[in den Warenkorb]** in den Warenkorb legen. Den Inhalt des Warenkorbs können Sie jederzeit durch Anklicken des Buttons **[Warenkorb]** unverbindlich ansehen. Die Produkte können Sie jederzeit durch Anklicken des Buttons **[Löschen]** wieder aus dem Warenkorb entfernen. Wenn Sie die Produkte im Warenkorb kaufen wollen, klicken Sie den Button **[zur Kasse]**. Bitte geben Sie dann Ihre Daten ein. Die Pflichtangaben sind mit einem * gekennzeichnet. **Eine Registrierung ist nicht erforderlich. Ihre Daten werden verschlüsselt übertragen.** Nach Eingabe Ihrer Daten und Auswahl der Zahlungsart gelangen Sie über den Button **[Eingaben prüfen]** zur Bestellseite, auf der Sie Ihre Eingaben nochmals überprüfen können. Durch Anklicken des Buttons **[Bestellen]** schließen Sie den Bestellvorgang ab. Der Vorgang lässt sich jederzeit durch Schließen des Browser-Fensters abbrechen. Auf den einzelnen Seiten erhalten Sie weitere Informationen, z.B. zu Korrekturmöglichkeiten.

Vertragstext

Der Vertragstext wird auf unseren internen Systemen gespeichert. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können Sie jederzeit auf **dieser Seite** einsehen. Die

Bestelldaten und die AGB werden Ihnen per E-Mail zugesendet. **Nach Abschluss der Bestellung sind Ihre Bestelldaten aus Sicherheitsgründen nicht mehr über das Internet zugänglich.**

Wichtige Gesetze

§§ 305 ff. BGB: http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_305.html

9. Vertragsschluss

Folgende Fehler werden beim Vertragsschluss häufig gemacht:

- Häufig sind Angaben zum Vertragsschluss in AGB oder auf Informationsseiten widersprüchlich zu Texten im Bestellverlauf oder in der Bestätigungs-E-Mail. Z.B. soll der Vertrag laut AGB **erst mit Lieferung der Ware** zustande kommen, aber in der E-Mail oder an sonstiger Stelle im Bestellablauf wird der Kunde bereits zur **Zahlung per Vorkasse aufgefordert**. Der Kunde kann die Zahlungsaufforderung nach dem sog. „objektiven Empfängerhorizont“ nur so verstehen, dass er bereits zur Zahlung und Sie im Gegenzug zur Lieferung verpflichtet sind, womit ein **Vertrag zustande gekommen** ist.
- Der Hinweis auf die **Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes** wird oft als lästig und überflüssig betrachtet. Bei Fehlen dieser Pflichtinformation **verlängert sich jedoch die Widerrufsfrist auf sechs Monate** (gemäß §§ 312e Abs. 3 S. 2, 355 Abs. 3 S. 1 BGB). Daher sollten Sie mit einem entsprechenden Text über dieses Thema aufklären.

Muster 10 Informationen zum Vertragsschluss

AUF DER BESTELLSEITE

Durch Anklicken des Buttons **[Bestellen]** geben Sie eine verbindliche Bestellung ab.

ODER

Mit Klicken des Buttons **[Bestellen]** wird Ihre Bestellung verbindlich. Weitere Informationen zum Vertragsschluss erhalten Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen **<Link auf AGB>**.

ODER

Durch Anklicken des Buttons **[Bestellen]** geben Sie eine verbindliche Bestellung der oben aufgelisteten Waren ab. Die Auftragsbestätigung erhalten Sie per E-Mail unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung. Damit ist der Kaufvertrag geschlossen.

IN AGB / KUNDENINFORMATIONEN

Die Darstellung der Produkte im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Durch Anklicken des Buttons „Bestellung senden“ geben Sie eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Die Bestätigung des Zugangs Ihrer Bestellung erfolgt zusammen mit der Annahme der Bestellung unmittelbar nach dem Absenden durch automatisierte E-Mail. Mit dieser E-Mail-Bestätigung ist der Kaufvertrag zustande gekommen.

ODER

Die Darstellung der Produkte im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Durch Anklicken des Buttons „Bestellung senden“ geben Sie eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Die Bestätigung des Zugangs der Bestellung erfolgt durch automatisierte E-Mail unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Wir können Ihre Bestellung durch Versand einer separaten Auftragsbestätigung per E-Mail oder durch Auslieferung der Ware innerhalb von fünf Tagen annehmen.

ODER

Mit Einstellung der Produkte in den Online-Shop geben wir ein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss über diese Artikel ab. Der Vertrag kommt zustande, indem Sie durch Anklicken des Buttons „Bestellung senden“ das Angebot über die im Warenkorb enthaltenen Waren annehmen. Unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung erhalten Sie noch einmal eine Bestätigung per E-Mail.

10. E-Mail-Bestätigung

Folgende Fehler werden bei der E-Mail-Bestätigung häufig gemacht:

- Häufig ist in der **Bestätigungs-E-Mail die Widerrufsbelehrung nicht oder nur unvollständig enthalten**. Die Belehrung in Textform ist jedoch entscheidend für den Lauf der 14tägigen Widerrufsfrist. Erhält der Kunde die Textform-Belehrung erst zusammen mit der Ware, **verlängert sich die Frist mindestens auf 1 Monat**, und die **Widerrufsinformation im Shop (2 Wochen) ist falsch und abmahngefährdet**. Sie sollten daher in Ihrem eigenen Interesse die Widerrufsbelehrung unbedingt vollständig in die erste E-Mail aufnehmen. Wir empfehlen daher, die Aufnahme des gesetzlichen Belehrungsmusters in die erste E-Mail, die dem Kunden automatisiert unmittelbar nach Abgabe der Bestellung geschickt wird.
- Wenn Sie Ihre AGB dem Kunden nicht vollständig per E-Mail zuschicken, **schicken Sie die AGB in Papierform mit der Lieferung zu?** Der alleinige Hinweis auf die AGB per Link ist nicht ausreichend, weil der Kunde diese ge-

mäß § 312c Abs. 2 BGB spätestens bis zu Lieferung in „Textform“ erhalten muss. **Anderenfalls verlängert sich die Widerrufsfrist auf mindestens sechs Monate.**

Muster 11 Auftragsbestätigung

DemoShop e.K.

Demostraße 1

12345 Demostadt

Inhaber: Max Muster

Amtsgericht Demostadt HRA 12345

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Bestellnummer: <Nr.>

1 x Fußball XY Größe 5: EUR 49,00

2 x Miniball ZZ Größe 1: EUR 25,00

Versandkosten: EUR 6,90

Gesamtpreis: EUR 80,90

Rechnungsanschrift: Kurt Kunde, Musterstraße 1, 12345 Musterstadt

Zahlungsart: Vorkasse

Lieferzeit: 3-5 Tage nach Zahlungseingang

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag binnen 10 Tagen auf unser Konto:

KTO 12345, BLZ 67890 (Sparkasse Demostadt)

Wir danken Ihnen für Ihre Bestellung. Mit dieser E-Mail ist der Kaufvertrag geschlossen.

Es gelten unsere [AGB <Link auf AGB>](#), die Sie mit der Lieferung in Textform erhalten.

Ihr DemoShop e.K.

Verbraucher haben ein zweiwöchiges Widerrufsrecht. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Fernabsatzverträgen zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung

mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

Einsetzen: Namen/Firma und ladungsfähige Anschrift des Widerrufsadressaten (Zusätzlich können angegeben werden Telefaxnummer, E-Mail-Adresse und/oder, wenn der Verbraucher eine Bestätigung seiner Widerrufserklärung an den Unternehmer erhält, auch eine Internet-Adresse.)

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

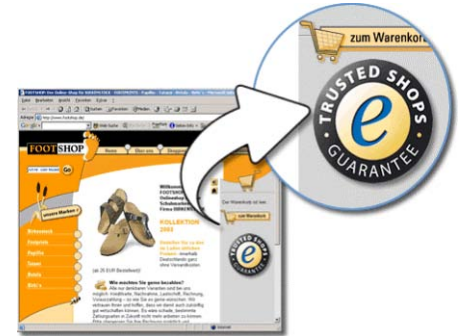
Ende der Widerrufsbelehrung

Über Trusted Shops

Wenngleich die technischen Voraussetzungen für sichere und komfortable Einkäufe im Internet weitgehend gegeben sind, fällt es gerade kleinen und mittelständischen Online-Shops oft noch schwer, ihre eigene Vertrauenswürdigkeit und Seriosität zu belegen. Auf der anderen Seite ist für Endkunden häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar, ob hinter dem ausgewählten Produkt im Online-Shop auch tatsächlich ein seriöser Betreiber steht.

Geben Sie Ihren Besuchern Vertrauen und Sicherheit

Zwei Drittel der deutschen Internetshopper haben bereits einmal eine Bestellung abgebrochen, weil ihnen der besuchte Shop nicht seriös genug erschien (IWB Trendscout 2007). Für dieses Vertrauensproblem bietet Trusted Shops mit der Kombination aus Zertifizierung, Gütesiegel, Käuferschutz und Kundenservice eine vielfach bewährte Lösung.



Der starke Partner von mehr als 7.800 Shopbetreibern

Die Trusted Shops GmbH beschäftigt zur Zeit etwa 70 Mitarbeiter am Standort Köln, darunter zahlreiche Wirtschaftsjuristen, die die Prüfung der Online-Shops vornehmen. Zur Zeit sind mehr als 7.800 Online-Shops mit dem Trusted Shops Gütesiegel ausgezeichnet und bieten ihren Kunden den Trusted Shops Käuferschutz an - darunter Neckermann.ch, Edeka24, Hess Natur, Microsoft Press, Seat, Music Store, Euronics, Atelco, redcoon, Apart sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen.

Sowohl die Initiative D21 als auch Stiftung Warentest (Ausgabe Finanztest 01/2008) und Computer Bild (Testsieger in Ausgabe 03/2009) empfehlen Trusted Shops als sichere Orientierungshilfe im E-Commerce.

Ihre Vorteile durch Trusted Shops

- Mehr Kunden - durch das bekannteste Shop-Siegel
- Mehr Umsatz - durch das höhere Verbrauchervertrauen
- Mehr Vorkasse - durch integrierten Käuferschutz
- Mehr Kundenbindung - durch unseren Kundenservice
- Mehr Sicherheit - durch Prüfung und Abmahnwarner



Weitere Informationen erhalten Sie auf der Trusted Shops Homepage unter <http://www.trustedshops.de/shopbetreiber/>, telefonisch unter 0221-775366 oder per E-Mail unter sales@trustedshops.de.

Über den Autor



RA Dr. Carsten Föhlich

Seit April 2000 Rechtsanwalt und Justiziar der Trusted Shops GmbH. Er ist Lehrbeauftragter der Hochschule Pforzheim und regelmäßig als Referent für Verbraucherschutzrecht im E-Commerce tätig, u.a. für Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), Wettbewerbszentrale e.V. (WBZ), Universität Münster (ITM) und Management Forum (Verlagsgruppe Handelsblätt). Experte in Verbrauchersendungen, u.a. ARD Ratgeber Recht, SWR Infomarkt, Ein Fall für Escher (MDR), Die Jury hilft (RBB), WDR markt. Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts 2009. Veröffentlichungen zu rechtlichen Problemen des Onlinehandels, u.a. „Verbraucherschutz im Internet“, in: Hoeren/Sieber (Hrsg.), Handbuch Multimedia-Recht, Rechtsfragen des elektronischen Geschäftsverkehrs, 24. Auflage, München 2010, „Globales Leihhaus Internet“ statt Onlinehandel? Wertersatz für Nutzungen nach fernabsatzrechtlichem Widerruf (zusammen mit RA Dr. Felix Buchmann), MMR 2010, 3 ff., „Das Widerrufsrecht im Onlinehandel“, Verlag C.H. Beck, September 2009, „Widerrufsfrist im Fernabsatz – Ungleichbehandlung von Online-Shops und ebay-Verkäufern?, zusammen mit RiOLG Dr. Helmut Hoffmann, in: NJW S. 2009, 1175-1179 „Von Dessous, Deorollern und Diabetes-Streifen - Ausschluss des Widerrufsrechts im Fernabsatz“, zusammen mit R. Becker, in NJW 2008, S. 3751-3756, „Internethändler erhalten mehr Rechtssicherheit“, Frankfurter Allgemeine Zeitung, 19.03.2008, Nr. 67 / Seite 21, „Endlich Rechtssicherheit im Fernabsatz durch die neue Muster-Widerrufbelehrung?“, in: MMR 2007, S. 749, „Ist die Musterwiderrufsbelehrung für den Internethandel noch zu retten?“, in MMR 2007, S. 139-143, „Von Quelle bis eBay: Reformaufarbeitung im Versandhandelsrecht“, zusammen mit R. Becker, in NJW 2005, S. 3377-3381. Stv. Vorsitzender des D21 Gütesiegel Monitoring Boards. (www.internet-guetesiegel.de).

