



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

Trusted Shops Umfrage

# Shop Abmahnungen im Internet 2011



## Einleitung

Im Januar 2007 führte Trusted Shops erstmalig eine Umfrage zum Abmahnwesen im Internet durch. An dieser ersten Befragung nahmen rund 690 Shopbetreiber teil. Im Jahr 2009 wurde eine erneute Erhebung durchgeführt, an der sich ca. 1200 Händler beteiligten.

Positive Nebenwirkung unserer Umfrage: Anhand der zweiten Umfrage konnte einem Abmahner und seinem Anwalt Rechtsmissbrauch nachgewiesen werden.

Jetzt liegen die Ergebnisse der dritten Umfrage vor, welche im Juni 2011 zusammen mit dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) durchgeführt wurde. Vom 23. Juni bis 08. Juli wurden wieder alle Shopbetreiber aufgerufen, uns ihre Abmahn-Erfahrungen mitzuteilen.

Ziel der dritten Umfrage war es, ein aktuelles Bild vom Abmahnwesen zu erhalten. Daher wurde bei dieser Umfrage eine Zeitraumbegrenzung vorgenommen.

Die Befragung richtete sich speziell an Händler, die zwischen dem Frühjahr 2009 und Juni/Juli 2011 abgemahnt wurden.

Die Umfrage konnte über die URL [www.shop-abmahnungen.de](http://www.shop-abmahnungen.de) gestartet werden, sowie über den Shopbetreiber-Blog.

Insgesamt starteten 530 Teilnehmer die Befragung, davon wurden 225 im Erfassungszeitraum abgemahnt. Nur diese konnten die Umfrage auch zu Ende führen, sodass die Ergebnisse ein sehr aktuelles Bild der Abmahnlage zeigen.

### Pressekontakt Trusted Shops GmbH

Olaf Groß

Subbelrather Str. 15c

50823 Köln

### Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	1
1. Kernthesen der Studie.....	2
2. Häufig abgemahnte Verstöße .....	3
3. Bewertung der Abmahnungen.....	5
4. Reaktionen auf Abmahnungen.....	7
5. Erfolgreicher Widerstand gegen Abmahnungen .....	8
6. Anzahl erhaltener Abmahnungen.....	9
7. Finanzielle Schäden durch Abmahnungen.....	10
8. Existenzbedrohung durch Abmahnungen .....	11
9. Wege zur Eindämmung von Abmahnungen.....	12
10. Selbst ausgesprochene Abmahnungen .....	13
11. Keine neuen Massenabmahner am Markt .....	15



# 1. Kernthesen der Studie

## These 1:

### **Abmahnungen werden weniger**

Nach durchschnittlich 2,1 Abmahnungen pro Shop im Jahr 2007 sank dieser Wert im Jahr 2009 auf 1,6. Nach unserer diesjährigen Umfrage ergab sich ein Schnitt von 1,4 Abmahnungen pro Teilnehmer. Dieser Wert sank somit erneut. Dennoch ist die Gefahr, für Fehler abgemahnt zu werden, gerade online noch immer sehr hoch.

## These 2:

### **Anteil rechtsmissbräuchlicher Abmahnungen sinkt**

Im letzten Erfassungszeitraum wurden noch 6,25 % der Abmahnungen, welche ins gerichtliche Verfahren gebracht wurden, als rechtsmissbräuchlich zurückgewiesen. Dieser Anteil sank auf 2,22 %.

## These 3:

### **Keine neuen Massenabmahner auf dem Markt**

Deckte die Studie von 2007 noch auf, dass 39 % aller Abmahnungen von lediglich 3 unterschiedlichen Personen ausgesprochen wurde, ergibt sich nunmehr das Bild, dass der ganz überwiegende Teil der in der Studie genannten Abmahner lediglich 1 oder 2 Abmahnungen aussprachen. Am häufigsten abgemahnt haben dabei die Wettbewerbszentrale als Selbstkontrollinstitution der Wirtschaft sowie die Verbraucherzentralen.

## These 4:

### **Fehler in der Widerrufsbelehrung belegen noch immer Platz 1 unter den am häufigsten abgemahnten Verstößen**

Der Anteil der Abmahnungen in Bezug auf eine falsche Widerrufsbelehrung sank zwar von 39 % 2009 auf ca. 28 % in diesem Jahr, aber dennoch belegen diese Abmahnungen noch immer Platz 1. Allein 4,5 % der Teilnehmer wurden wegen der Verwendung des „alten“ Musters nach dem 11.06.2010 abgemahnt. Dieses Problem ist aktuell wieder akut, weil das Widerrufsrecht erneut reformiert wurde und jeder Shopbetreiber seine Belehrungen im Shop aktualisieren muss.

## These 5

### **Abmahnungen bedrohen noch immer Existenzen**

Von den Teilnehmern sehen 51 % ihre Existenz durch Abmahnungen bedroht. Das ist ein nochmaliger Anstieg um 5 %-Punkte nach 46 % im Jahr 2009 und 47,5 % im Jahr 2007. Die Teilnehmer erlitten insgesamt einen Schaden von ca. 1,2 Mio. Euro, das sind im Schnitt 5.300 Euro pro abgemahnten Teilnehmer. Insgesamt 90 % hatten einen Schaden von bis zu 10.000 Euro. 50% der Befragten gaben an, durch Abmahnungen einen Schaden von bis zu 2.000 Euro erlitten zu haben.

## These 6:

### **In Abmahnungen werden noch immer zu hohe Gebühren verlangt**

In mehr als 10 % der Abmahnungen erhielt der Abmahner am Ende weniger Geld als er ursprünglich verlangt hatte. Der Anteil sank im Vergleich zur letzten Befragung. Viele – gerade im Wettbewerbsrecht spezialisierte Anwälte – kennen hier mittlerweile die Rechtsprechung und setzen von vornherein nicht mehr so hohe Streitwerte wie früher fest.

## These 7:

### **Widerstand zahlt sich weiter aus!**

In gerade einmal knapp 7 % der Fälle, in denen sich die Teilnehmer gegen eine Abmahnung gewehrt haben, war dieses Vorgehen erfolglos. Weitere 12 % wehrten sich nicht, weil sie das Kostenrisiko scheuten. Verglichen mit der letzten Umfrage sanken diese Werte noch weiter.

## 2. Häufig abgemahnte Verstöße

An erster Stelle unserer Umfrage stand wieder die Frage nach dem Grund einer erhaltenen Abmahnung. Vor zwei Jahren stand dabei eine falsche Fristangabe bei eBay von zwei Wochen statt einem Monat auf Platz 1 der Liste. Auch waren insgesamt die Abmahnungen wegen fehlerhafter Belehrungen über das Widerrufsrecht sehr häufig.

Diesmal hatten etwa 28,5 % der abgemahnten Verstöße etwas mit dem Widerrufsrecht zu tun. Damit sank dieser Anteil um 11 % im Vergleich zur letzten Umfrage, bleibt insgesamt jedoch trauriger Spitzenreiter. Abmahnungen wegen mangelnder Beachtung des Jugendschutzes spielten auch in diesem Jahr – zumindest bei den Teilnehmern – eine sehr untergeordnete Rolle.

<b>Verstoß (Mehrfachnennungen möglich)</b>	<b>absolut</b>	<b>anteilig</b>
Markenrechtsverletzung (z.B. Angebot von CERAN®-Feld Reiniger)	46	12,0%
Urheberrechtsverletzung (z.B. fremde Produktfotos)	39	9,5%
AGB: Erfüllungsort- oder Gerichtsstandsklausel bei Verbrauchern	29	7,1%
Werbung mit Selbstverständlichkeiten	26	6,3%
Impressum: fehlende oder fehlerhafte Angaben	23	5,6%
Preisangaben: Grundpreisangabe fehlte	23	5,6%
Widerrufsrecht: Verwendung der alten Belehrung nach dem 11.06.2011	23	5,6%
Widerrufsrecht: unzulässige Rücksendekostenregelung	22	5,4%
Widerrufsrecht: Fristbeginn falsch dargestellt	19	4,6%
Widerrufsrecht: angeblich unzulässige Wertersatzklausel	18	4,4%
Widerrufsbelehrung gar nicht oder falsch im Bestellprozess verlinkt	17	4,1%
Energieeffizienzklasse / Energieverbrauch: Angabe fehlt oder ist falsch	17	4,1%
Widerrufsrecht: "unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen"	14	3,4%
unzureichende/nicht vorhandene Textilkennzeichnung	11	2,7%
Gewährleistung: Rügefrist, d.h. z.B. Untersuchungspflicht binnen 2 Wochen	10	2,4%
Preisangaben: Hinweis auf MwSt und Versandkosten nicht korrekt	10	2,4%
Gewährleistung: unzulässige Einschränkungen	9	2,2%
Verstoß gegen das Heilmittelwerbegesetz	7	1,7%
Testbericht: Fundstelle nicht genannt od. nicht lesbar od. Testbericht veraltet	6	1,5%
Lieferzeitangabe: im Shop falsch bzw. nicht genannt	5	1,2%
Preisangaben: Gegenüberstellung mit veralteter UVP	5	1,2%
Lieferzeitangabe: Unterschiede in Shop und Preissuchmaschine	5	1,2%
Jugendschutz: Unzureichende/keine Alterskontrolle	5	1,2%
Versandkosten: Angebot "unversicherter Versand", Transportversicherung	4	1,0%
Widerrufsrecht: "nur in Originalverpackung"	4	1,0%
Preisangaben: durchgestrichene Preise ohne Erklärung	4	1,0%
Versandkosten: werden nur "auf Anfrage" genannt	4	1,0%
Versandkosten: Differenz im Shop und in Preissuchmaschine	2	0,5%
Gewährleistung: Werbung mit "lebenslanger Garantie"	2	0,5%
Jugendschutz: indizierte Ware wurde noch angeboten	1	0,2%
<b>gesamt:</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>



## Marken- und Urheberrechtsverletzungen

In der Einzelbetrachtung lagen die Abmahnungen wegen Markenrechtsverstößen auf Platz 1. Direkt gefolgt von Urheberrechtsverletzungen, wobei Filesharing in der Umfrage keine Rolle spielte.

Zwar kann es auch in diesen Fällen Missbrauch geben, grundsätzlich spielt er aber bei Abmahnungen wegen geistiger Schutzrechte in der Umfrage keine Rolle.

## „Alte Widerrufsbelehrung“

Nach der Reform des Widerrufsrechtes zum 11. Juni 2010 wurde endlich eine langjährige Forderung aus der Wirtschaft erfüllt: Damit Händler Rechtssicherheit bei der Belehrung erhalten, wurde die Musterwiderrufsbelehrung in das EGBGB eingefügt. Leider gab es keine Übergangszeit, sodass quasi um Null Uhr alle Belehrungen umgestellt werden mussten.

Diese Deadline verpassten viele Händler, was sich auch im Umfrageergebnis zeigt. Unter den Verstößen gegen die Belehrungspflicht ist die Verwendung des „alten Musters“ der häufigste Abmahngrund gewesen. Bei nur vier dieser Abmahnungen war das Vorgehen des Abgemahnten erfolglos, drei Verfahren laufen noch.

## Fehlende Grundpreise

Abmahnungen wegen fehlender Grundpreise haben stark zugelegt. In der letzten Befragung hatten diese nur einen Anteil von 1,6 %, jetzt einen von 5,6 %. Nach einem Urteil des BGH<sup>1</sup> müssen die Grundpreise immer zusammen mit dem Endpreis wahrgenommen werden können. Das bedeutet: An jeder Stelle, an der der Produktpreis steht, muss auch der Grundpreis in unmittelbarer Nähe angegeben werden.

---

<sup>1</sup> <http://www.shopbetreiber-blog.de/2009/08/20/abmahngefahr-grundpreis-muss-unmittelbar-beim-endpreis-stehen/>

## Erfüllungsort- und Gerichtsstandsklauseln

Viele AGB enthalten Vereinbarungen über den Erfüllungsort. Außerdem soll oft vereinbart werden, dass der Verbraucher im Streitfall nur am Sitz des Händlers klagen kann. Beide Themen sind aber zwingend gesetzlich geregelt und Abweichungen davon unzulässig. Derartige Klauseln sollten vollständig aus den AGB gestrichen werden, da das Gesetz hier eindeutig ist. So können Abmahnungen vermieden werden.

## Unzulässige Rücksendekostenregelung

In Deutschland gilt noch die sog. 40-Euro-Klausel in Bezug auf die Kosten der Rücksendung im Falle der Ausübung des Widerrufsrechtes durch den Verbraucher. Die überwiegende Rechtsprechung<sup>2</sup> verlangt, dass diese Klausel nicht nur in der Belehrung enthalten sein muss, sondern vielmehr noch einmal zusätzlich in die AGB aufgenommen werden muss.

Spätestens 2013 ist dieses Abmahnthema aber nicht mehr relevant, da die europäische Verbraucherrechterichtlinie hier eine Streichung der 40-Euro-Regelung in Deutschland notwendig macht.

## Fristbeginn falsch dargestellt

Noch immer werden zahlreiche Händler wegen einer fehlerhaften Darstellung der Widerrufsfrist abgemahnt.

Hier kann jedem nur geraten werden, die gesetzlichen Muster aus dem EGBGB zu verwenden, da deren Verwendung nicht abgemahnt werden kann.

---

<sup>2</sup> <http://www.shopbetreiber-blog.de/2010/03/18/oberlandesgerichte-verlangen-ubereinstimmend-doppelte-40-euro-klausel/>

### 3. Bewertung der Abmahnungen

Mehr als die Hälfte der abgemahnten Teilnehmer hielt die erhaltene Abmahnung nach dem eigenen Rechtsempfinden für unberechtigt, wobei die Händler nicht zwangsläufig meinten, dass die Abmahnung juristisch nicht korrekt sei. Vielmehr erachteten viele diese als unfair und ergänzten im Kommentarfeld, dass man bei einem kurzen Hinweis des Wettbewerbers per E-Mail sofort reagiert hätte. So sahen viele Händler die Abmahngründe als „Kleinigkeiten“ an. Oftmals wurden Fehler eingesehen und auch sofort abgestellt. Eine kostenpflichtige Abmahnung bewerteten die Händler jedoch als unverhältnismäßig.

Oft kommt in den Kommentaren Verständnis dafür zum Ausdruck, dass man einen Fehler begangen hat.

Unverständnis erzeugten in der Regel die Kosten, die mit Abmahnungen verbunden sind (siehe hierzu auch Seite 11).

Eine Auswahl an Teilnehmer-Kommentaren:

*„Wegen kleinster Fehler abzumahnen, widerspricht dem Sinn des Systems der Abmahnung.“*

*„In der Sache wohl richtig, aber die Gegenpartei hat dadurch keinerlei Rechtsnachteil.“*

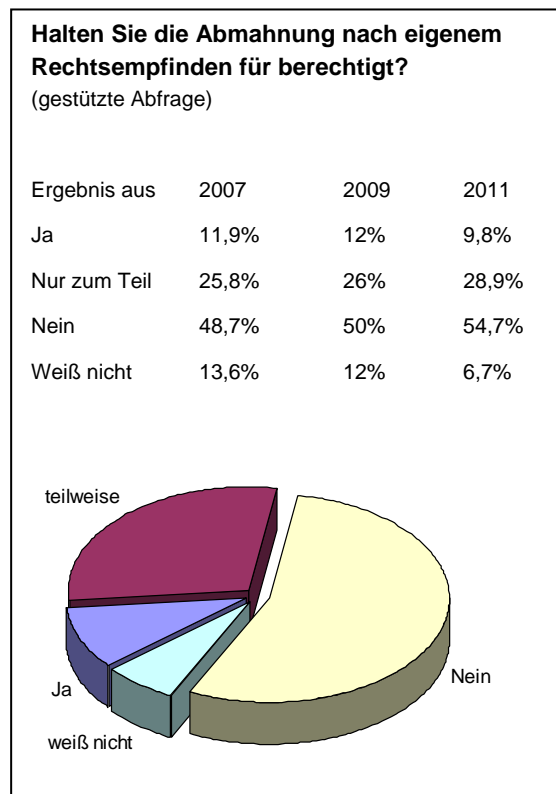
*„Unwissenheit schützt vor Strafe nicht, aber man könnte eine e-Mail vor einer Abmahnung schicken.“*

*„Einige Abmahnungen (z.B. wegen Markenrechtsverletzungen) sind berechtigt, andere - z.B. wegen zu kleiner Darstellung von Testurteilen - sind unserer Auffassung nach nicht berechtigt.“*

*„Gerade bei Abmahnungen bzgl. Urheberrechtsverletzungen ist eine Klärung ohne Abmahnung sinnvoller, weil hier gar kein Schaden entsteht.“*

*„Das Übernehmen von Kartenausschnitten war ein Anfängerfehler. Die anderen Abmahnungen hielt ich für unberechtigt.“*

*„Ich habe Verständnis für Abmahnungen wegen Nutzung fremder Produktfotos, sonst aber nicht.“*



Dieser Anteil steigt damit stetig, seit Umfragebeginn 2007.

Allerdings steigt auch der Anteil derjenigen, die eine Abmahnung zumindest teilweise für berechtigt halten, stetig. Es fällt auch auf, dass sich der Anteil derjenigen, die sich hierzu noch keine Meinung gebildet haben, fast halbiert hat im Vergleich zur letzten Umfrage.



### **Kritik an der Höhe der Anwaltsgebühren**

Die Höhe der für die Einschaltung des Anwalts zu zahlenden Gebühren richten sich nach dem Streitwert, der der Abmahnung zugrunde gelegt wird. Die veranschlagte Höhe an Anwaltskosten regte wieder zu massiver Kritik an.

*„Abmahnung, weil etwas falsch gemacht wurde: OK. Aber dafür 800 Euro?“*

*„Ich kannte den Abmahner gar nicht. Dem ging es doch nur um die Gebühren.“*

*„Das ist nur Geldschneiderei.“*

*„Abmahnungen erwecken meist den Anschein, dass damit nur Kosten verursacht werden sollen.“*

*„Anwälte wollen nur Honorare für Abmahnungen kassieren.“*

### **Hersteller sollten abgemahnt werden**

Häufig wurden Händler für Fehler abgemahnt, die sie so vom Hersteller oder Importeur übernommen hatten. Daher kam oft die Forderung, dass zunächst diese abzumahnenden seien.

*„Zunächst sollte der Inverkehrbringer haften und nicht der Händler abgemahnt werden.“*

*„Die abgemahnte Produktbeschreibung wurde vom Hersteller gestellt, also sollte dieser abgemahnt werden, nicht der Händler.“*

*„Das DPMA hätte die Marke gar nicht eintragen dürfen. Was kann ich dann dafür?“*

## 4. Reaktionen auf Abmahnungen

Auf eine erhaltene Abmahnung reagierten 4,2 % der Umfrage-Teilnehmer gar nicht. Hiervon ist jedoch abzuraten. Bis auf wenige Ausnahmen sind die Abmahner in diesen Fällen vor Gericht gezogen und erhielten – zumindest teilweise – Recht.

Knapp 30 % änderten die Unterlassungserklärung zu ihren Gunsten ab. In über 66 % dieser Fälle akzeptierte der Gegner diese Abänderungen. Lediglich in 4 Fällen war dieses Vorgehen erfolglos. Der Anteil derjenigen, die die Unterlassungserklärung nur in veränderter Form abgaben, stieg damit im Vergleich zum Jahr 2007 um ca. 9 Prozentpunkte.

### Weniger Rechtsmissbrauch?

In nur 5 Fällen wurde die Geltendmachung eines Unterlassungsanspruchs wegen Rechtsmissbrauchs zurückgewiesen.

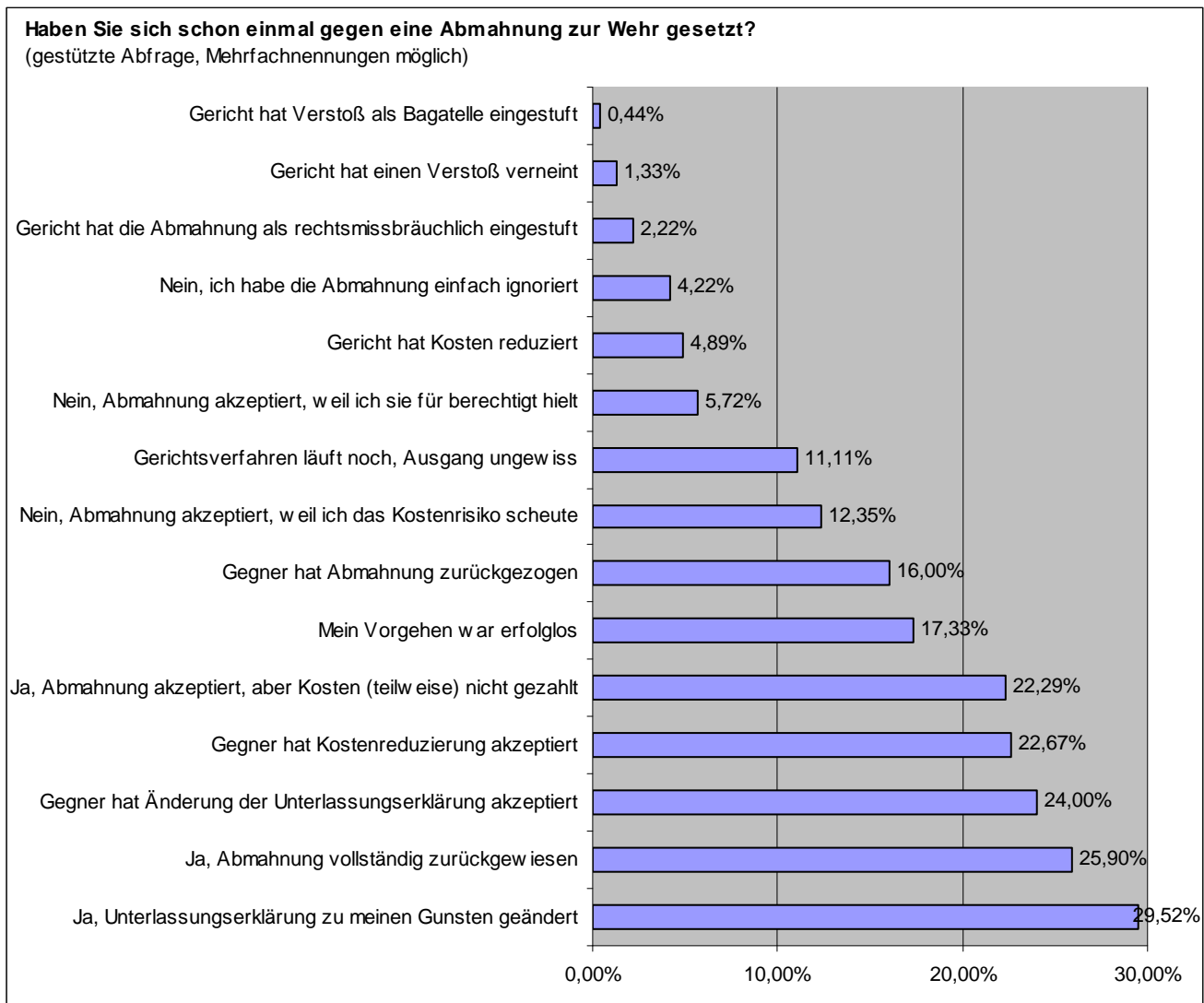
Das kann natürlich daran liegen, dass es weniger rechtsmissbräuchliche Abmahnungen gibt, aber auch daran, dass dieser nicht mehr so einfach aufzudecken ist, da die großen, bekannten Massenabmahner mittlerweile fast vollständig vom Markt verschwunden sind.

### Selten Gerichtsverfahren

Nur 13,5 % der Abmahnungen hatten ein gerichtliches Verfahren zur Folge. 57 % dieser Verfahren sind noch nicht abgeschlossen. In 26 % der Fälle hat das Gericht zumindest die Kosten reduziert, in einem Fall auf eine Bagatelle erkannt und in drei Fällen keinen Wettbewerbsverstoß erkennen können.

### Abmahnungen werden zurückgezogen

In knapp 11 % der Fälle haben die Abmahner aufgrund des Widerstandes des Abgemahnten die Abmahnung komplett zurückgezogen.



## 5. Erfolgreicher Widerstand gegen Abmahnungen

In ca. 17 % der Fälle, in denen sich Abgemahnte wehrten, war dieses Vorgehen erfolglos. Das bedeutet also, dass im Umkehrschluss ca. 83 % der Abgemahnten einen (Teil-)Erfolg mit ihrem Widerstand gegen eine Abmahnung hatten. Sei es, dass eine teilweise Kostenreduzierung erfolgte oder die Abmahnung teilweise zurückgezogen wurde.

Diese Zahlen weichen nur leicht von denen der letzten Umfrage von 2009 ab (13 % erfolglos zu 87 % erfolgreich).

### **Zu hohe Streitwerte**

In 22 % der Fälle (18 % bei der letzten Umfrage 2009) erreichten die Abgemahnten bereits außergerichtlich eine Senkung der zu zahlenden Kosten. Dies zeigt sehr deutlich, dass Abmahner und ihre Anwälte noch immer viel zu hohe Gebühren ansetzen, wahrscheinlich in der Hoffnung, dass die Abgemahnten keinen Widerstand leisten, sondern sofort zahlen.

In weiteren 4,9 % der Fälle hat das Gericht die Kosten reduziert. Insgesamt wurden also bei knapp 27 % der Abmahnungen zumindest die Kosten für den Abgemahnten gesenkt.

### **Rechtsmissbrauch fast verschwunden?**

In lediglich 2,2 % der Fälle entschieden die Gerichte, dass eine ausgesprochene Abmahnung rechtsmissbräuchlich sei. Rechtsmissbrauch ist dann gegeben, wenn mit der Abmahnung überwiegend sachfremde Ziele verfolgt werden und diese nicht die Schaffung des fairen Wettbewerbs zum Gegenstand hat.

Die Werte für einen festgestellten Rechtsmissbrauch sinken in unseren Umfragen kontinuierlich, von 4 % im ersten Jahr, 3,5 % im zweiten und nun 2,2 %. Dieses Ergebnis kann zwei Ursachen haben:

Entweder es werden wirklich weniger rechtsmissbräuchliche Abmahnungen ausgesprochen - das wäre wirklich erfreulich. Oder die Gerichte erkennen ein rechtsmissbräuchliches Handeln nicht mehr so schnell an, sondern haben die Hürden höher angesetzt. Eindeutig ist jedenfalls, dass sich Rechtsmissbrauch nur sehr schwer beweisen lässt, zumal nur sehr selten mehrere Fälle desselben Abmahners vor demselben Richter verhandelt werden.

### **Keine Bagatelle mehr**

Nur in einem einzigen Fall erkannte das Gericht in dem Verstoß eine Bagatelle. Dies zeigt deutlich, dass zwischenzeitlich auch von den Gerichten anerkannt wird, dass mit dem Inkrafttreten der UWG-Novelle in Umsetzung der EU-Richtlinie zum 31.12.2008 die Bagatellgrenze fast vollständig weggefallen ist. Wenn der Händler gegen eine Pflicht verstößt, die ihre Grundlage im Gemeinschaftsrecht hat, kann dieser Verstoß nicht mehr als Bagatelle eingestuft werden, stellte der BGH in der Entscheidung „Gallardo Spider“ klar.<sup>3</sup>

Damit hat sich der Anteil der Abmahnungen, die wegen Bagatellverstoßes zurückgewiesen wurden, nochmals halbiert (von 0,8 % auf 0,44 %).

### **Widerstand zahlt sich noch immer aus**

Bereits die Quote von 83 % der Teilnehmer, die sich mit Erfolg gegen eine erhaltene Abmahnung gewehrt haben, zeigt, dass sich Widerstand noch immer auszahlt.

12,4 % der Teilnehmer akzeptierten die Abmahnung, weil sie das Kostenrisiko scheuten. Solche Abgemahnte sollten künftig besser ebenfalls die Möglichkeit ergreifen, sich zu wehren. So kann z.B. auch die zuständige IHK eine erste Einschätzung dazu geben, ob Widerstand gegen die Abmahnung (teilweise) Erfolg hätte. Die Erstberatung bei einem Rechtsanwalt ist auch nicht so teuer, wie viele Leute immer denken. Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen das Gesetz bietet.

---

<sup>3</sup> <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=87242e76146b04e6693fd88438b345ff&nr=53193&pos=0&anz=1>

## 6. Anzahl erhaltener Abmahnungen

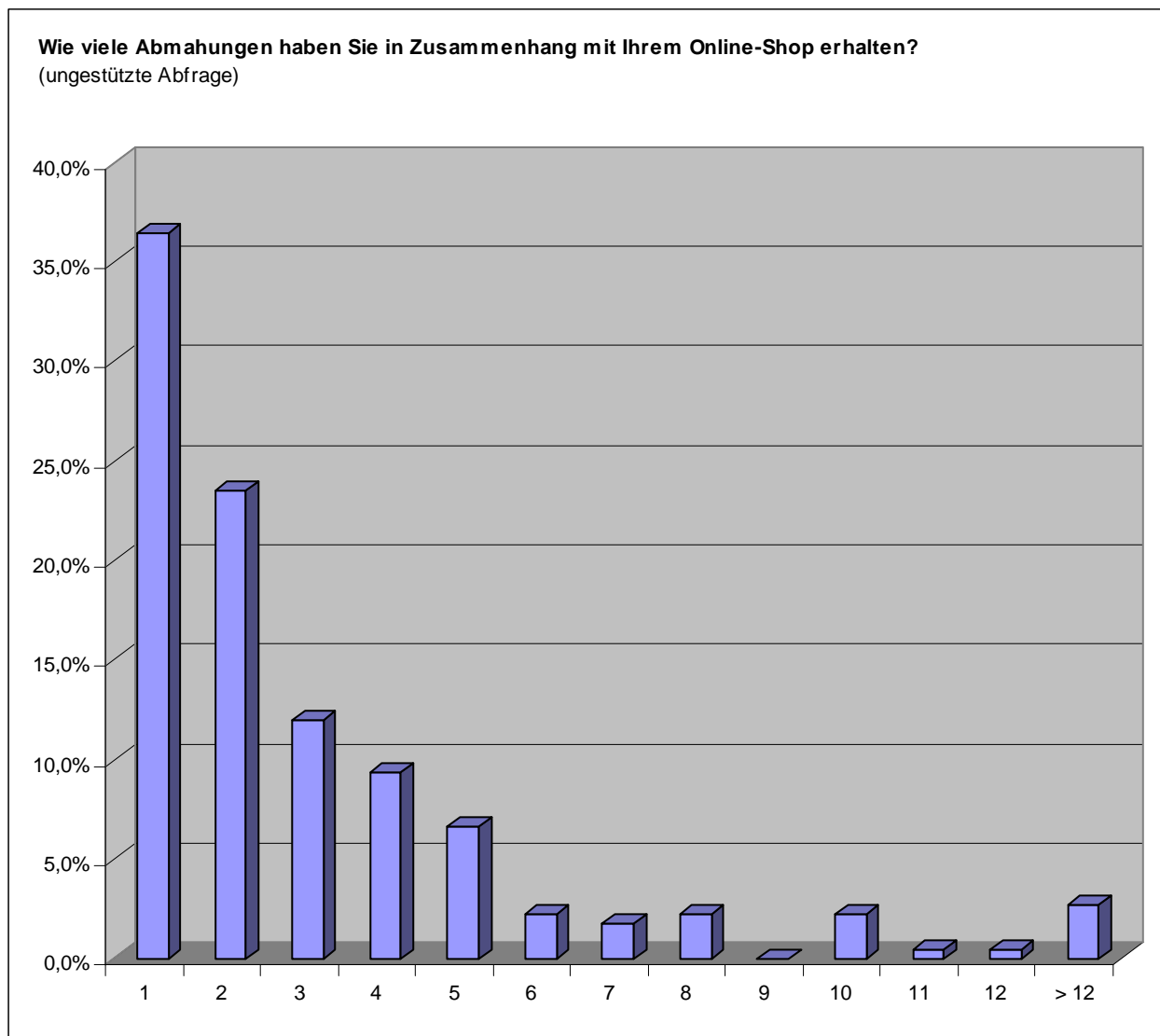
Knapp 42,5 % der Teilnehmer erhielten im Zeitraum Februar 2009 bis Juli 2011 mindestens eine Abmahnung. Im letzten Erfassungszeitraum waren dies noch knapp 57 %. Hier ist also ein deutlicher Rückgang festzustellen.

### Durchschnittliche Zahl von Abmahnungen sinkt weiter

Die durchschnittliche Anzahl von Abmahnungen pro Shop sank erneut. Erhielten die Teilnehmer der letzten Umfrage durchschnittlich noch ca. 1,6 Abmahnungen, hat sich dieser Wert – wenn auch nur minimal – jetzt auf 1,4 Abmahnungen pro Shop verringert.

Rund 72 % der Abgemahnten erhielten eine, zwei oder drei Abmahnungen. Auch in diesem Jahr gab es wieder Extreme. Ein Shop erhielt 50, zwei Shops erhielten jeweils 30 Abmahnungen. Diese Zahlen sind jedoch nicht auf den Erfassungszeitraum beschränkt, sondern gefragt wurde nach sämtlichen erhaltenen Abmahnungen in Zusammenhang mit dem Betrieb eines Shops insgesamt.

Die Zahl der Abgemahnten ging weiter zurück. Das ist ein erfreuliches Ergebnis der Umfrage.



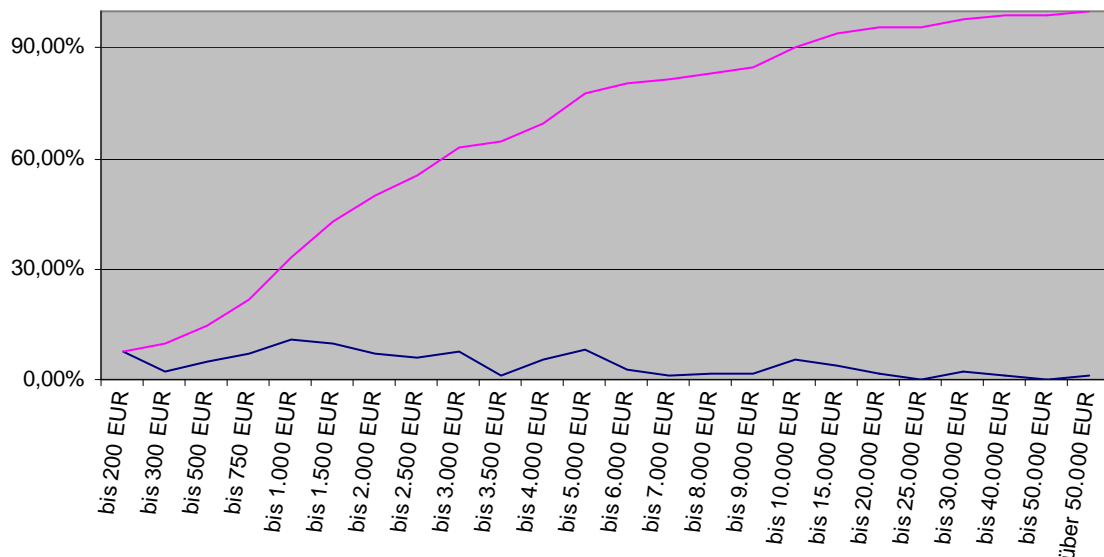
## 7. Finanzielle Schäden durch Abmahnungen

In Abmahnungen werden oft sehr hohe Streitwerte geltend gemacht. Da sich die zu zahlenden Anwaltsgebühren nach diesen Streitwerten richten, ist es nicht verwunderlich, dass Abmahnungen zu hohen wirtschaftlichen Schäden führen.

Zu den fremden Anwaltskosten kommen dann noch die eigenen sowie die Gerichtskosten hinzu, wenn man sich nicht erfolgreich zur Wehr setzen kann. Da werden schnell vierstellige Summen erreicht.

**Welcher finanzielle Schaden ist Ihnen bisher durch Abmahnungen entstanden?**  
(gestützte Abfrage)

Entstandener Schaden	Anteil	Anteil kumuliert
bis 200 EUR	7,56%	7,56%
bis 300 EUR	2,22%	9,78%
bis 500 EUR	4,89%	14,67%
bis 750 EUR	7,11%	21,78%
bis 1.000 EUR	11,11%	32,89%
bis 1.500 EUR	9,78%	42,67%
bis 2.000 EUR	7,11%	49,78%
bis 2.500 EUR	5,78%	55,56%
bis 3.000 EUR	7,56%	63,11%
bis 3.500 EUR	1,33%	64,44%
bis 4.000 EUR	5,33%	69,78%
bis 5.000 EUR	8,00%	77,78%
bis 6.000 EUR	2,67%	80,44%
bis 7.000 EUR	0,89%	81,33%
bis 8.000 EUR	1,78%	83,11%
bis 9.000 EUR	1,78%	84,89%
bis 10.000 EUR	5,33%	90,22%
bis 15.000 EUR	3,56%	93,78%
bis 20.000 EUR	1,78%	95,56%
bis 25.000 EUR	0,00%	95,56%
bis 30.000 EUR	2,22%	97,78%
bis 40.000 EUR	0,89%	98,67%
bis 50.000 EUR	0,00%	98,67%
über 50.000 EUR	1,33%	100,00%



## 8. Existenzbedrohung durch Abmahnungen

Bereits ein Blick in diese Zahlen macht deutlich, dass Abmahnungen Existenzen bedrohen. 90 % der Shops haben einen Schaden bis zu 10.000 Euro durch Abmahnungen erlitten (kumuliert).

Daher verwundert es auch nicht, dass rund 51 % der Händler ihre Existenz durch Abmahnungen bedroht sehen. Das sind noch einmal ca. 5 %-Punkte mehr als in der letzten Umfrage.

Knapp 36 % der Abgemahnten sehen keine Existenzbedrohung durch Abmahnungen, immerhin 13 % konnten sich nicht entscheiden, ob sie ihre Existenz durch Abmahnungen bedroht sehen oder nicht.

Unter denjenigen, die die Antwortmöglichkeit „Weiß nicht“ genutzt haben, waren jedoch sehr viele, die in dem bereitstehenden Kommentarfeld angegeben haben, dass sie dieses „weiß nicht“ eher als ein „noch nicht“ verstanden haben wollten. So lauteten einige Kommentare von Teilnehmern, die diese Frage mit „weiß nicht“ beantwortet haben:

*„Bislang nicht, aber das schwebende Risiko belastet schwer und verhindert einen Ausbau.“*

*„derzeit nicht - könnte aber jederzeit passieren“*

*„Wenn es noch öfter vorkommt, schon. Ja.“*

*„Eine ist nicht so schlimm, aber wenn das zur Praxis wird und ich mehr als 4 erhalten sollte, dann sehe ich mein Geschäft durchaus bedroht.“*

*„Bis jetzt noch nicht, aber die Gefahr droht, da ich Existenzgründer bin.“*

Aber auch Teilnehmer, die die Frage mit „Nein“ beantworteten, sahen Grund zur Sorge für die Zukunft:

*„Noch nicht, aber die Angst bleibt, dass die Abmahnungen mehr werden. Dann überlege ich tatsächlich, mich aus dem Internethandel zurück zu ziehen.“*

*„Nein, aber es ist ein Unsicherheitsfaktor und muss dafür Gelder aufwenden, die man für andere Dinge im Unternehmen benötigt.“*

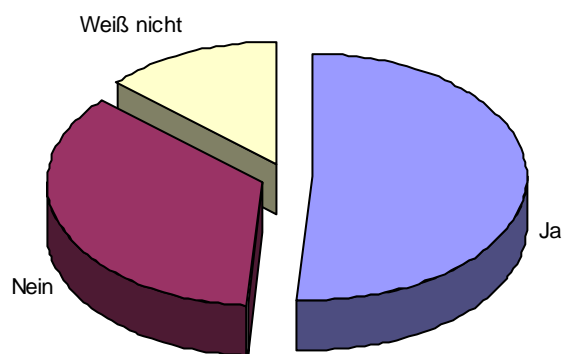
*„angesichts der Abmahnpraxis rechne ich durchaus mit geschäftsschädigenden bis Existenz bedrohenden Abmahnungen.“*

Mehrere Teilnehmer sahen nicht nur ihre Existenz bedroht, sondern beendeten ihr Geschäft aufgrund von Abmahnungen.

### Sehen Sie Ihren Shop wegen erhaltener Abmahnungen in der Existenz bedroht?

(gestützte Abfrage)

Ja	51,06 %
Nein	35,56 %
Weiß nicht	13,37 %





## 9. Wege zur Eindämmung von Abmahnungen

Bei der Frage nach Wegen zur Eindämmung von Abmahnungen war auf Platz 1 erneut Spitzenreiter der Vorschlag zur Deckelung von Abmahnkosten. Dieses Jahr lag diese Antwort mit 82 % noch ca. 8 Punkte über dem Ergebnis vom letzten Jahr.

### Abmahnbefugnis einschränken

Erneut forderten ca. 57 % eine Beschränkung der Abmahnbefugnis. Es sollten nicht mehr Mitbewerber, sondern nur noch staatliche Behörden oder Verbände abmahnen dürfen.

### Abschaffung des fliegenden Gerichtsstandes

Noch 55 % sprachen sich dafür aus, dass sie im Falle einer gerichtlichen Geltendmachung vor dem Gericht an ihrem Unternehmenssitz verklagt werden müssen. Das würde sicherlich vielen Händlern weiterhelfen, andere aber zusätzlich belasten. Wer seinen Sitz in einem besonders strengen OLG-Bezirk hat, muss dann evtl. noch genauer auf seinen Shop achten als jemand, der sein Sitz in einem liberaleren OLG-Bezirk hat.

Jedenfalls könnte man sich dann besser gegen rechtsmissbräuchliche Abmahnungen wehren, da man nur noch an einem einzigen Gericht eine Schutzschrift hinterlegen und so zumindest die Chance größer ist, dass in einer mündlichen Verhandlung die eigenen Argumente gehört werden.

### Gesetze müssen vereinfacht werden

Auf Platz 2 landete auch in diesem Jahr wieder mit 76 % die Forderung nach einfacheren Gesetzen, damit man diese auch als juristischer Laie verstehen kann.

Hier ist der Gesetzgeber gefordert. Aber zum Glück kann man davon ausgehen, dass die Regelungen im Fernabsatz ab Mitte 2013 mit Umsetzung der Verbraucherrechtlinie etwas klarer werden.

### Ehrenkodex zur kostenlosen Erstabmahnung

Nur rund 52 % der Teilnehmer forderten eine Art Ehrenkodex, mit dem Trusted Shops Mitglieder dazu verpflichtet werden sollen, vor einer Abmahnung einen kostenlosen Hinweis zu versenden.

Dieser geringe Anteil überrascht, da die „kostenlose Erstabmahnung“ eine Forderung ist, die häufig vorgebracht wird. Derzeit ist hierzu sogar eine

Petition im Deutschen Bundestag in der Mitzeichnung.<sup>4</sup>

<b>Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?</b> (gestützte Abfrage, Mehrfachnennungen möglich)	
Die Anwaltskosten für Abmahnungen müssen gesetzlich begrenzt werden	81,46 %
Gesetze müssen vereinfacht werden, damit keine unbeabsichtigten Verstöße vorkommen	76,60 %
Gerichte müssen häufiger die Möglichkeit nutzen, missbräuchliche Abmahnungen zurückzuweisen	68,09 %
Verstöße sollten häufiger als Bagatelle eingestuft werden.	58,36 %
Es dürfen keine Konkurrenten, sondern nur seriöse Vereine oder staatliche Stellen abmahnen	57,45 %
Gesetze müssen vom Gesetzgeber besser und allgemeinverständlicher erläutert werden	56,84 %
Konkurrenten sollten - wie Vereine - nur am Sitz des Abgemahnten zu Gericht gehen dürfen (Abschaffung des fliegenden Gerichtsstandes)	55,02 %
Es müsste ein günstiges und effizientes alternatives Schlichtungsverfahren geben	53,50 %
Es müsste einen "Abmahn-Ehrenkodex" unter den Trusted Shops Mitgliedern geben, nach dem Mitglieder verpflichtet werden, zunächst einen kostenlosen Hinweis an den Abzumahnenden zu senden	52,28 %
Wettbewerbereigenschaft sollte schon in Abmahnung besser nachgewiesen werden müssen	37,69 %

<sup>4</sup> <https://epetitionen.bundestag.de/index.php?action=petition:sa=details:petition=18456>

## 10. Selbst ausgesprochene Abmahnungen

Der Anteil an Teilnehmern, die selbst schon einmal eine Abmahnung ausgesprochen haben, stieg in dieser Umfrage von 19 % auf 27 % im Vergleich zum Jahr 2009. Knapp 61 % derjenigen, die auch selbst abgemahnt haben, sprachen davon erst eine einzige Abmahnung aus. Weitere 16,4 % sprachen bereits zwei Abmahnungen aus.

Immerhin noch knapp 5 % der selbst abmahnenden Teilnehmer haben bereits mehr als fünfmal abgemahnt. Vier Teilnehmer machten keine Angabe

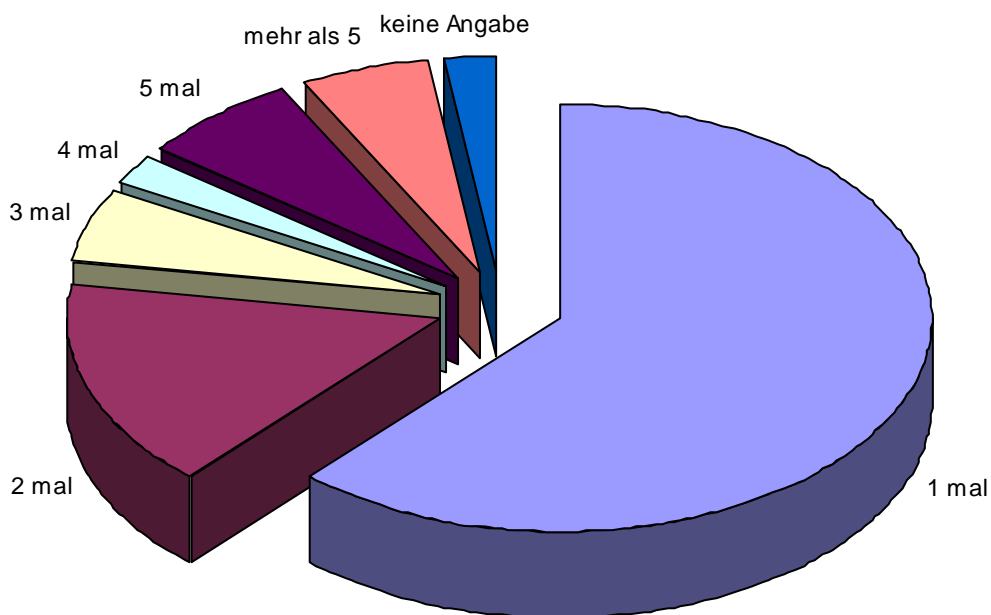
zur Anzahl der selbst ausgesprochenen Abmahnungen.

### Vergleich zur letzten Umfrage

Im Vergleich zur letzten Umfrage ist festzustellen, dass der Anteil an einmalig ausgesprochenen Abmahnungen von 45,7 % stark gestiegen ist. Der Anteil derjenigen, die 3 Abmahnungen ausgesprochen haben, ist dagegen stark von über 18 % auf unter 5 % gefallen. Die übrigen Zahlen sind relativ ähnlich im Vergleich.

**Wenn ja, wie oft haben Sie Abmahnungen bereits ausgesprochen?**  
(ungestützte Abfrage)

1 mal	55	61,80 %
2 mal	14	15,73 %
3 mal	5	5,62 %
4 mal	2	2,25 %
5 mal	6	6,74 %
mehr als 5	5	5,62 %
keine Angabe	2	2,25 %





### Gründe einer selbst ausgesprochenen Abmahnung

Wir wollten natürlich auch wissen, weshalb diejenigen, die eine Abmahnung aussprachen, dies taten.

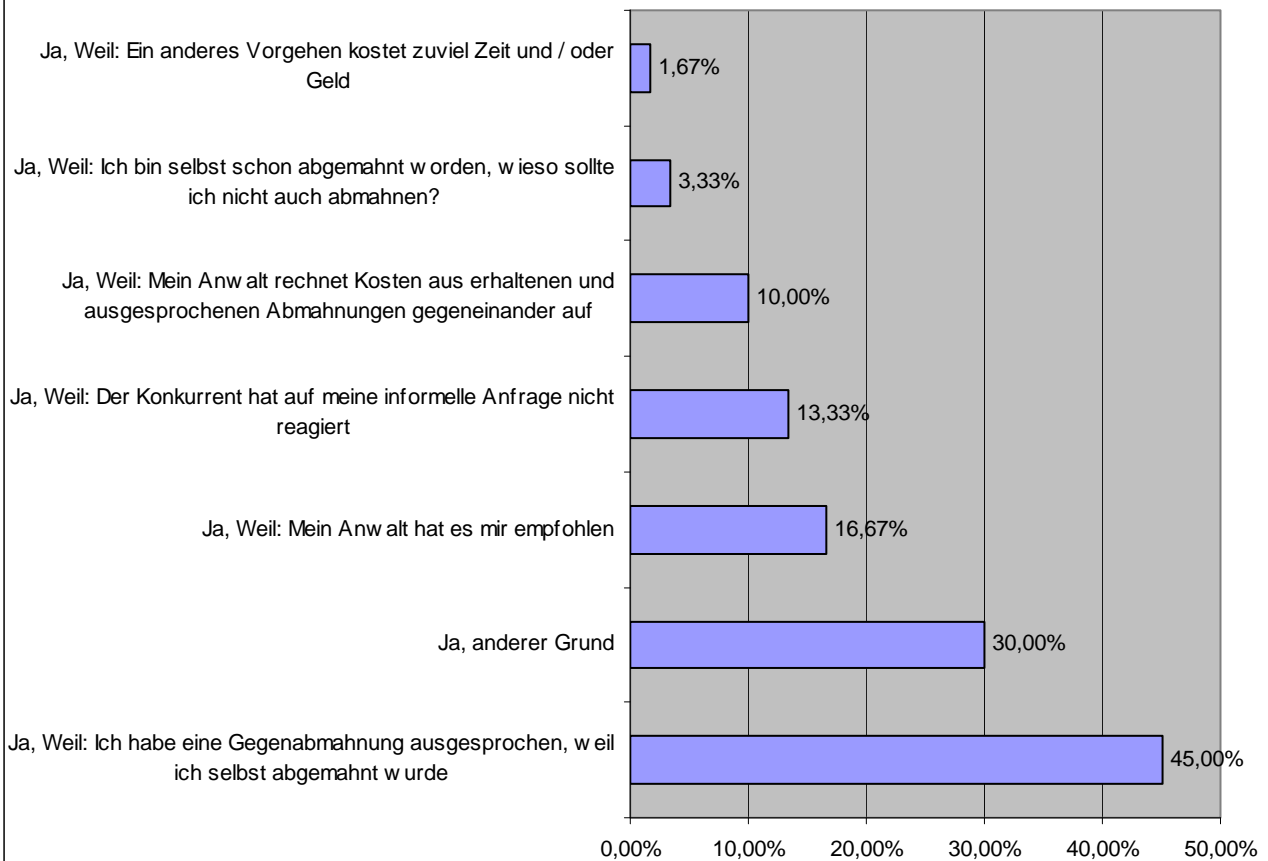
Auffällig ist, dass in diesem Fall der „Rachegedanke“ wohl der tragende war. Gut 44 % sprachen selbst eine Abmahnung als Gegenabmahnung aus. 16 % folgten der Empfehlung ihres Anwaltes und noch 13 % griffen zum Mittel der Abmahnung, weil der Mitbewerber auf eine informelle Anfrage nicht reagierte.

Immerhin noch knapp 10 % mahnen selbst ab, weil ihr Anwalt die Kosten aus erhaltener und ausgesprochener Abmahnung gegeneinander aufrechnet. Das stellt übrigens ein Verhalten dar, welches unter den Begriff des Rechtsmissbrauchs i.S.d. § 8 Abs. 4 UWG fällt.

Mehr als 3 % sagen sich: Ich bin schon einmal abgemahnt worden, dann darf ich das auch. Nur 1,6% mahnten selbst ab, weil sie der Meinung sind, ein anderes Verfahren koste zu viel Geld und Zeit. 29,5 % gaben „aus einem anderen Grund an“, ohne diesen näher zu bezeichnen.

#### Warum haben Sie abgemahnt?

(Gestützte Abfrage, Mehrfachnennungen möglich)





## 11. Keine neuen Massenabmahner am Markt

Bereits unsere letzte Umfrage ergab, dass die großen Massenabmahner wie MediaMarkt, der Verein „Ehrlich währt am längsten“ oder die BUG AG vom Markt der Abmahner verschwunden sind. Diese drei belegten im Jahr 2007, also bei unserer ersten Umfrage, noch den „Spitzenplatz“ mit zusammen 39 % aller ausgesprochenen Abmahnungen.

In der Umfrage 2009 stand auf Platz 1 die Wettbewerbszentrale als Selbstkontrollinstitut der Wirtschaft. Der Unterschied zu den ersten 3 Plätzen aus 2007: Die Wettbewerbszentrale „erlangte“ ihren Platz 1 mit einem Anteil von gerade einmal 2,7% der ausgesprochenen Abmahnungen.

Schon der relativ geringe Anteil an den Abmahnungen lässt aber nicht den Schluss zu, dass die Wettbewerbszentrale zu den Massenabmahnern gehört. Die geltend gemachten Kosten sind mit ca. 200 Euro äußerst gering und Abmahnungen in aller Regel berechtigt. Gleiches gilt auch für Verbraucherzentralen.

### **Wettbewerbs- und Verbraucherzentralen**

Der Anteil von Wettbewerbszentrale und Verbraucherzentralen zusammen beträgt 9,8 % an allen Abmahnungen (6 % entfallen auf die Wettbewerbszentrale, 3,8 % auf die Verbraucherzentralen).

Ebenfalls einen Anteil von 3,8 % erreichte der „Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V.“

### **Überwiegend „Einzeltäter“**

Die übrigen von den Teilnehmern genannten Abmahner sprachen nur eine bis maximal drei Abmahnungen aus. So kann hier wohl davon ausgegangen werden, dass sich das früher bestehende Problem der großen Massenabmahner erledigt hat.

Das ist ein erfreuliches Ergebnis der Studie, und wir hoffen, dass keine neuen Massenabmahner mehr auftauchen werden.