



Abmahnstudie im Online-Handel 2016

Abgemahnt – und abgezockt?

Inhaltsverzeichnis

1. Abmahnungen im Online-Handel 2016	3
– Was wurde abgemahnt?	4
– Widerrufsrecht bleibt großes Problem	5
– Weitere Abmahnfallen	6
2. Die Abmahnung bleibt das Damoklesschwert des Online-Handels	7
– Sind Abmahnungen eine Existenzbedrohung?	8
– Was kostet eine Abmahnung?	9
– Was ist eigentlich die Vertragsstrafe?	10
– Wie hoch ist die Vertragsstrafe?	11
– Kann man sich schützen?	12
– Wer hat abgemahnt?	13
3. Was fordern Händler gegen den Abmahnwahn?	14
– Was muss getan werden?	15
– Haben Händler sich gegen die Abmahnung zur Wehr gesetzt?	16
– Hat die Gegenwehr etwas gebracht?	17
Warum Abmahnschutz?	18
Über Trusted Shops	19
Über den Autor	19

1. Abmahnungen im Online-Handel 2016

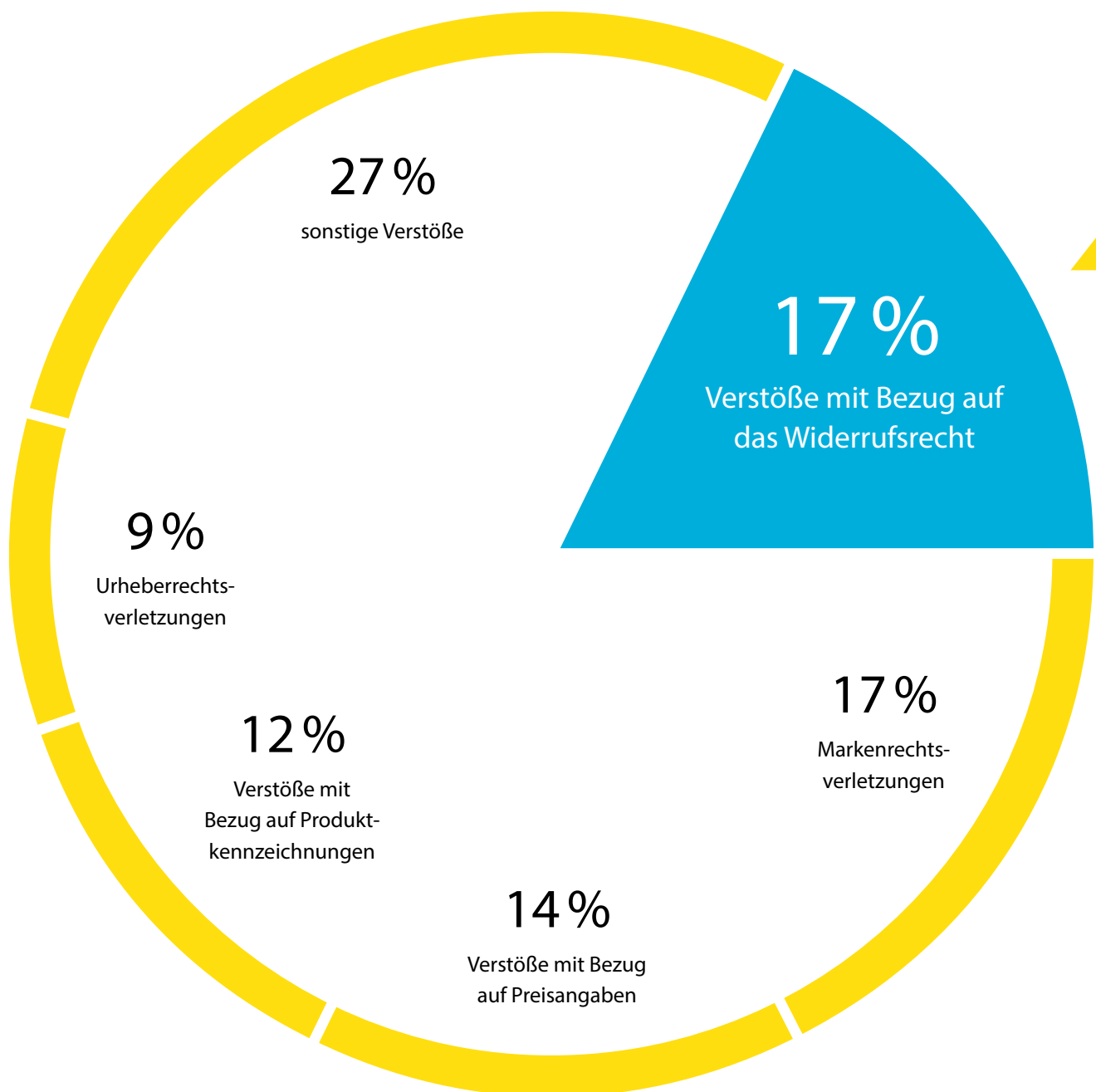
Die Trusted Shops GmbH führte 2016 zum fünften Mal eine Studie zum Thema Abmahnungen im Online-Handel durch.

Insgesamt haben 993 Händler an der Studie teilgenommen, von denen insgesamt 251 seit Juli 2015 abgemahnt wurden. Die Befragung wurde vom 13. Juni bis 10. Juli 2016 durchgeführt.

993 Studienteilnehmer

251 davon seit Juli 2015 abgemahnt

Was wurde abgemahnt?

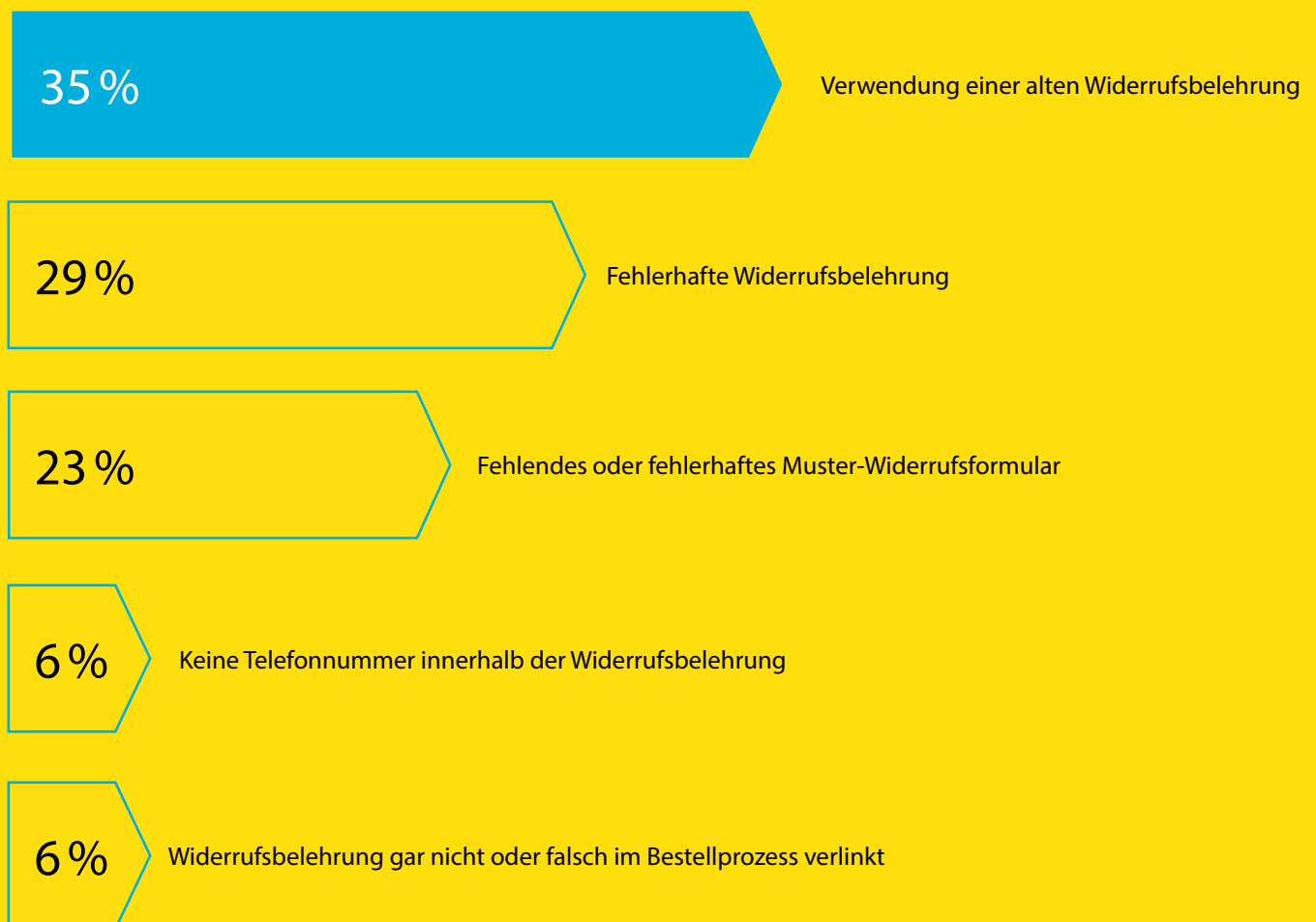


(n = 382 Verstöße)

Widerrufsrecht bleibt großes Problem

Bei den teilnehmenden Händlern wurden insgesamt 382 Verstöße abgemahnt. 17% der Abmahnungen betrafen dabei Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht. Dies belegt erneut, dass die korrekte Belehrung über das Widerrufsrecht trotz gesetzlichem Muster noch immer eine der größten Herausforderungen ist. 35% der Abmahnungen in Bezug auf das Widerrufsrecht wurden ausgesprochen, weil die jeweiligen Händler

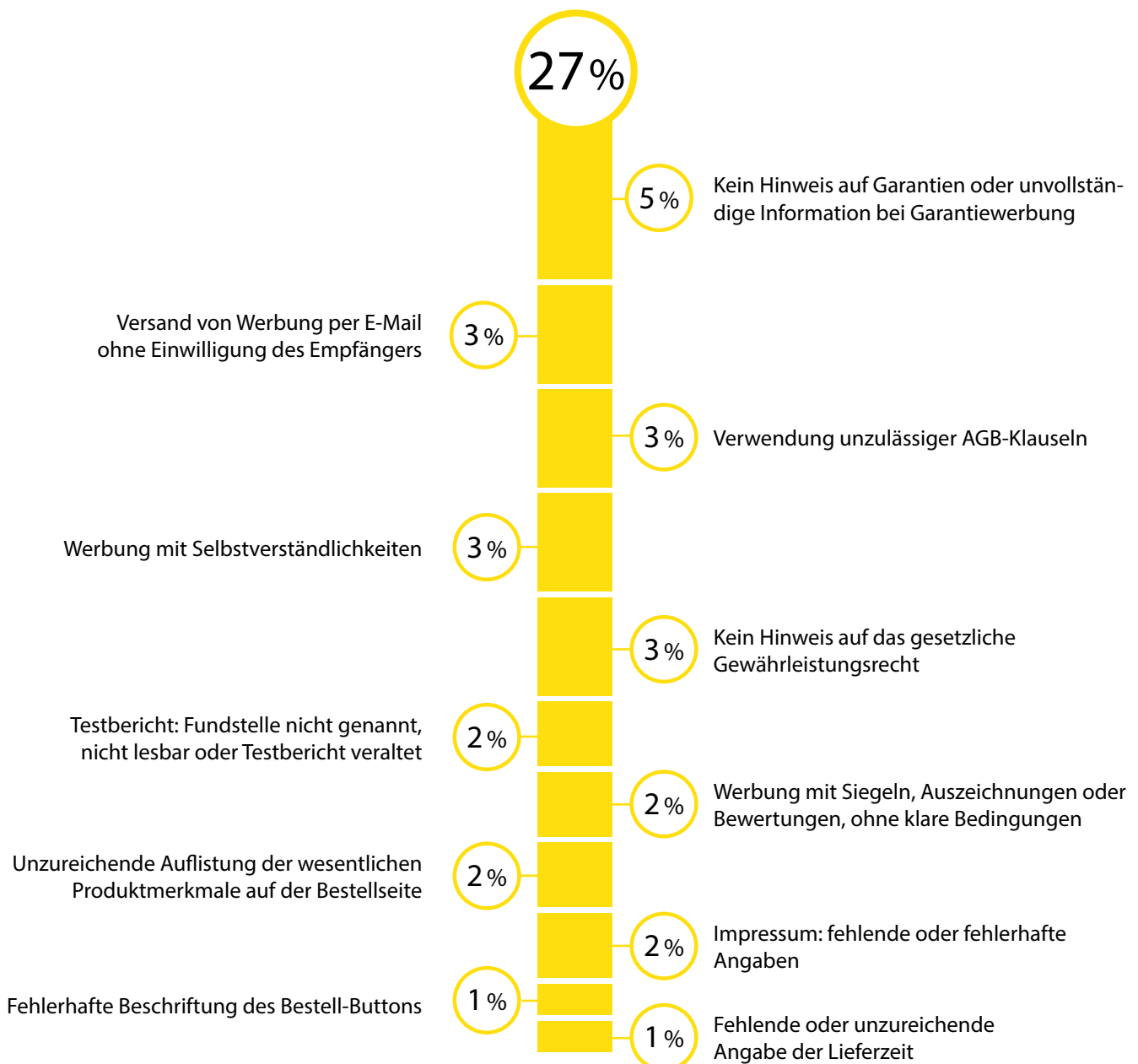
noch immer eine veraltete Widerrufsbelehrung in ihrem Shop verwendeten. Das macht deutlich, dass noch mehr Aufklärungsarbeit hinsichtlich der Gesetzesänderungen notwendig ist. Hier ist insbesondere der Gesetzgeber gefragt, Gesetze verständlich zu erklären und Änderungen klar und deutlich zu kommunizieren, damit Händler nicht in die Abmahnfalle tappen.



Weitere Abmahnfallen

Unter den sonstigen abgemahnten Verstößen war eine fehlerhafte Werbung mit Garantien der am häufigsten abgemahnte Verstoß. Bezüglich dieser Werbung gab es 2014 eine wichtige Gesetzesänderung, vielen Händlern ist jedoch noch unklar, wie die neuen Informationspflichten zu erfüllen sind.

Mit einem Anteil von jeweils 3% bestätigen sich Abmahnfallen der letzten Jahre wie unzulässige AGB-Klauseln oder der Versand von Werbe-Mails ohne Vorliegen einer ausdrücklichen Einwilligung. Sehr selten wurden dagegen fehlende oder unzureichende Lieferzeitangaben abgemahnt. Das zeigt, dass dieses Problem langsam, aber sicher nicht mehr zu den „Abmahnklassikern“ gezählt werden kann.



2. Die Abmahnung bleibt das Damoklesschwert des Online-Handels

Das erschreckende Ergebnis der Studie vom vergangenen Jahr wurde auch in diesem Jahr wieder bestätigt und sogar verstärkt: Online-Händler empfinden eine Abmahnung als Existenzbedrohung für ihr Business. Rund 49% der Teilnehmer bestätigten dies – und damit noch einmal 2%-Punkte mehr als im vergangenen Jahr. Das sollte ein Weckruf sein, dass am System der Abmahnung etwas geändert werden muss.

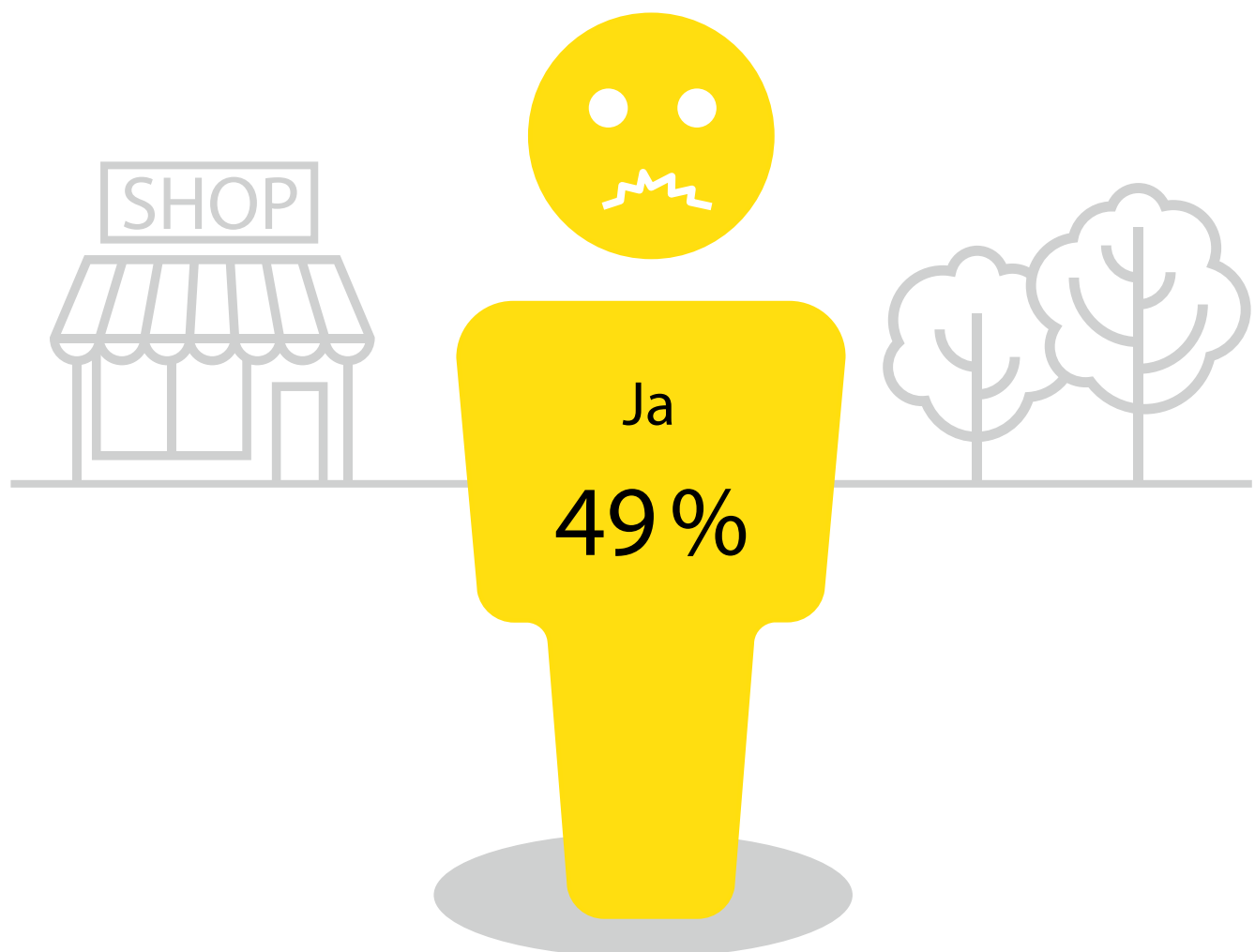
Ich finde, es sollte nicht möglich sein, dass ein Wettbewerber abmahnen darf – und zwar gleich mit horrenden Anwaltskosten.

Exemplarisch ausgewählter Kommentar
eines Shopbetreibers

Sind Abmahnungen eine Existenzbedrohung?

Die Antworten der Studienteilnehmer lassen aufschrecken: Rund 49% der Teilnehmer gaben an, dass sie ihre Geschäftstätigkeit durch Abmahnungen in der Existenz bedroht sehen. Das sind noch einmal 2%-Punkte mehr als im vergangenen Jahr.

In keinem anderen europäischen Land spielen das Thema Abmahnung und die damit verbundenen Kosten eine Rolle. Damit zeigt sich, dass die Abmahnung einen Standortnachteil für den Online-Handel in Deutschland darstellt.



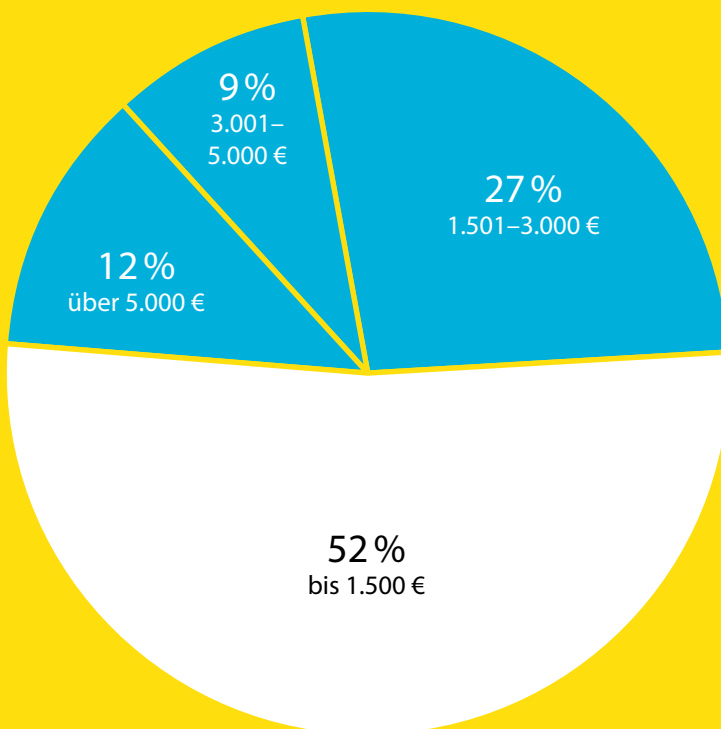
Was kostet eine Abmahnung?

Verbunden mit der Existenzbedrohung ist natürlich die Frage: „Was kostet eine Abmahnung überhaupt?“

Sanken die Kosten pro Abmahnung in den vergangenen Jahren, hat sich dieser Trend nun leider umgekehrt: Mussten im vergangenen Jahr rund 39% der Studienteilnehmer Kosten von über 1.500 € pro Abmahnung aufwenden, stieg dieser Anteil in diesem Jahr auf 48%. Daher sind die reinen Abmahnkosten, die an den gegen-

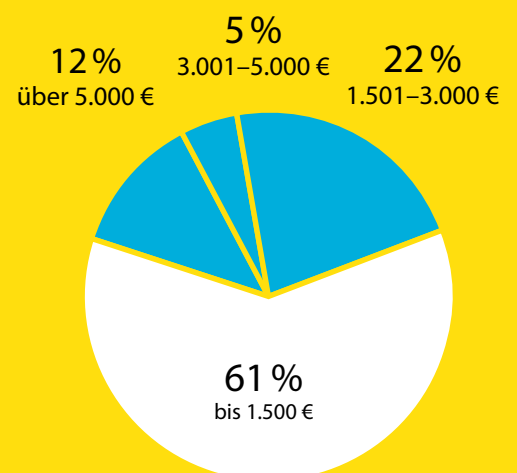
rischen Anwalt zu zahlen sind, nicht das einzige Problem. Hinzu kommen Zeit- und Arbeitsaufwände, die für die Prüfung der Abmahnung sowie die Einschaltung eigener Anwälte und die Korrespondenz mit ihnen anfallen. Hinzu kommt, dass Händler häufig nicht nur eine Abmahnung erhalten, sondern gleich mehrere: Die Teilnehmer der Studie erhielten im Schnitt in der Vergangenheit rund 3,5 Abmahnungen.

48% über 1.500 €



2016

39% über 1.500 €



2015

Was ist eigentlich die Vertragsstrafe?

Erstmals fragten wir in diesem Jahr die Teilnehmer, ob und wie oft sie bereits auf Zahlung der Vertragsstrafe in Anspruch genommen wurden und welche Kosten dabei entstanden sind. Denn: Die in der Zukunft zu zahlende Vertragsstrafe ist das eigentliche Problem, das hinter den Abmahnungen steckt. Aber was ist überhaupt diese Vertragsstrafe?

Erhält man eine Abmahnung wegen eines Gesetzesverstoßes, ist damit immer die Aufforderung zur Abgabe einer so genannten strafbewehrten Unterlassungs-

erklärung verbunden. Mit dieser verpflichtet man sich als Abgemahnter, den beanstandeten Verstoß in Zukunft nicht mehr zu begehen. Gleichzeitig verpflichtet man sich, dem Abmahner bei einem Verstoß gegen die Unterlassungserklärung eine bestimmte Summe zu zahlen. Dieser Unterlassungsvertrag gilt zwischen den beiden Parteien auf Ewigkeit. Durch diese Unterlassungsverträge können weitere sehr große Zahlungen auf den abgemahnten Händler zukommen, begeht er (oder einer seiner Mitarbeiter) den gleichen Verstoß noch einmal.



Wie hoch ist die Vertragsstrafe?

Die Unterlassungserklärung soll dem Abmahner die Sicherheit geben, dass der Abgemahnte den Verstoß nicht erneut begeht. Hierfür ist es notwendig, dass der Abgemahnte sich zur Zahlung einer ausreichend hohen Vertragsstrafe für den Wiederholungsfall verpflichtet. In der Regel liegt diese nicht unter 3.000 €. Im Durchschnitt mussten die Teilnehmer der Studie rund 4.500 € für eine Vertragsstrafe bezahlen.

Das Problem: Verstößt man gegen die Unterlassungserklärung, muss man nicht nur die Vertragsstrafe zahlen, sondern wird erneut abgemahnt und muss eine Unterlassungserklärung mit einer deutlich höheren Vertragsstrafe abgeben. So kommt es dazu, dass Händler, die bereits mehrfach gegen die Unterlassungserklärung verstoßen haben, im Schnitt 11.200 € Vertragsstrafe zahlen mussten.

einmalig

Ø 4.460 €

15%

mehrmalig

Ø 11.200 €

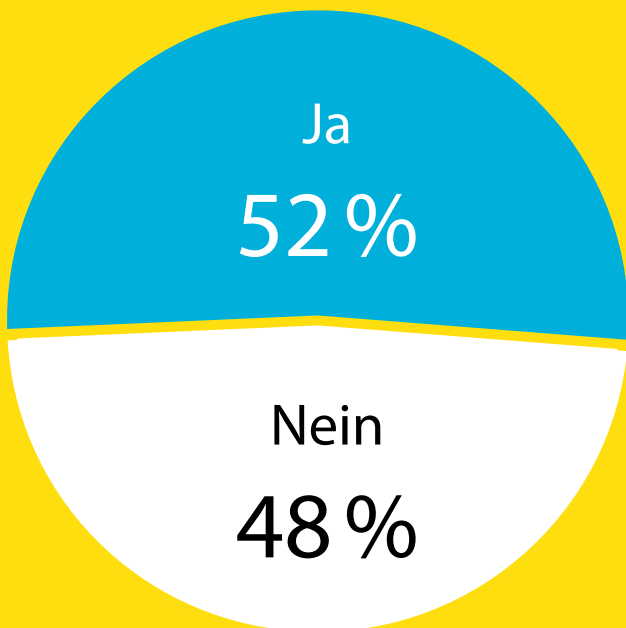
6%

Kann man sich schützen?

Von den Teilnehmern, die nicht im Befragungszeitraum abgemahnt wurden, wollten wir erfahren, ob sich diese durch Beratung oder Ähnliches vor Abmahnungen schützen und welchen Betrag sie dafür im Jahr aufbringen. Mit 52% nutzen etwas mehr als die Hälfte der Befragten die Möglichkeit, sich vor Abmahnungen zu schützen.

Dabei wenden sie durchschnittlich 1.056 € pro Jahr auf. Das zeigt im Vergleich mit den Kosten für Abmahnungen und Vertragsstrafe: Es lohnt sich, sich beim Betreiben eines Online-Shops rechtlich beraten zu lassen. Klar, Geld kostet das auch – es ist aber günstiger als Abmahnungen und Vertragsstrafen.

Haben Sie vorgesorgt, um nicht abgemahnt zu werden?
(z. B. Beratung beim Anwalt, Schutzpakete etc.)



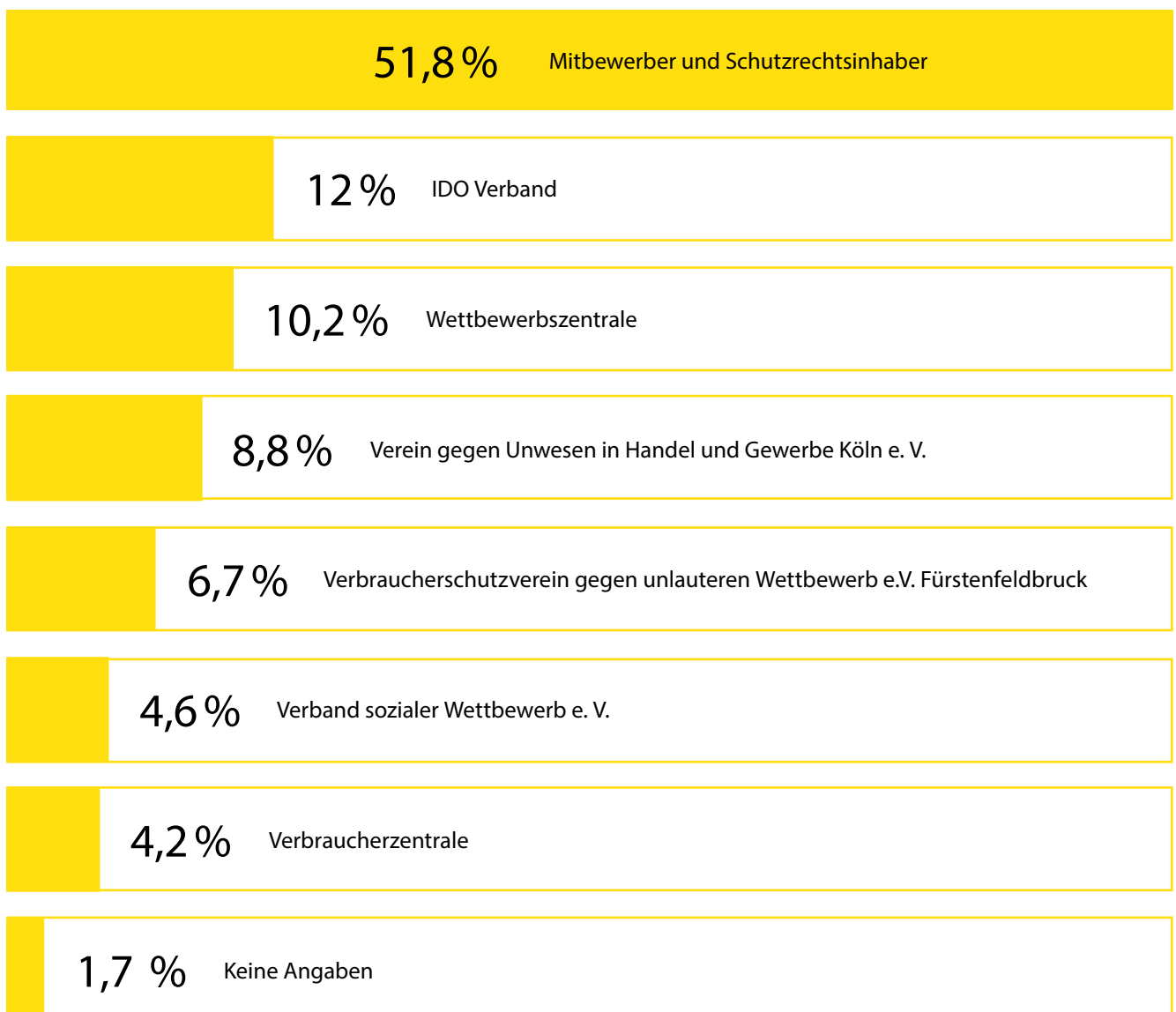
Welche Kosten verursacht die Beratung/der Abmahnschutz?
(Angaben in € pro Jahr)



Wer hat abgemahnt?

Ziel der Studie war es auch, herauszufinden, ob das Thema „Massenabmahner“ noch eine relevante Rolle spielt. Als Antwortvorgaben wurden bekannte Vereine und Verbände genannt; die Teilnehmer hatten über ein Freitextfeld aber auch die Möglichkeit, andere Personen, Unternehmen oder Verbände anzugeben.

Unter den Freitextantworten ließen sich keine Unternehmen oder Kanzleien als „Massenabmahner“ ausmachen. Unter den Verbänden ist der größte Massenabmahner der selbsternannte „Interessenverband für das Rechts- und Finanzconsulting deutscher Online-Unternehmer e.V.“, der dafür bekannt ist, jeden noch so kleinen und unwichtigen Fehler in Online-Shops abzumahnen.



3. Was fordern Händler gegen den Abmahnwahn?

Mit der Studie wollten wir nicht nur den Status quo der Online-Händler erfassen, sondern auch etwas über deren Wünsche erfahren. Daher haben wir nach Vorschlägen gegen den Abmahnwahn gefragt. Die Händler konnten dabei sowohl aus vorgegebenen Antworten wählen als auch eigene Vorschläge einbringen.

Mit 14 % landete die Forderung nach einer Limitierung der Abmahnkosten auf Platz 1 bei den Teilnehmern. Dagegen forderte nicht einmal 1 % der Teilnehmer eine kostenlose Erstabmahnung. Hintergrund: Ist die Abmahnung berechtigt, muss der Abgemahnte die Kosten der Abmahnung tragen.

Auf Platz 2 landete mit 13 % die Forderung nach einfacheren Gesetzen, damit Händler überhaupt eine Chance haben, ihre eigenen Pflichten zu überblicken und zu erfüllen. Tendenziell gibt es hier aber eher wenig Hoffnung. Ganz im Gegenteil: Ministerien, Verbraucherverbände und andere Interessensgemeinschaften kommen immer wieder auf neue Pflichten, die man dem Online-Händler auferlegen kann – meist ohne nennenswerte Wirkung für den Verbraucher (der sich rechtliche Texte in Shops ohnehin nicht durchliest).

Ebenfalls 13 % Zustimmung erhielt die Forderung, die Abmahnung durch Mitbewerber abzuschaffen und dafür ein staatliches Kontrollsystem einzuführen, etwa durch Behörden oder nur noch durch zugelassene Verbände.

Auf Platz 3 gelangte mit 12 % die Forderung, dass Gerichte häufige rechtsmissbräuchliche Abmahnungen erkennen müssten. Dies ist in der Praxis meist sehr schwierig, da zunächst der Abgemahnte hinreichend Indizien vortragen muss, die belegen, dass die Abmahnung rechtsmissbräuchlich ist. Der Abmahner selbst muss nach aktueller Rechtslage grundsätzlich nicht darlegen/belegen, dass er rechtskonform handelt.

Was muss getan werden?

Bereits seit Jahren steht fest, dass etwas gegen den Abmahnwahn getan werden muss. Bisher hat die Politik noch nicht auf die entsprechenden Forderungen reagiert. Allein die Anzahl der Händler, die sich in ihrer Existenz bedroht sehen, sollte Zeichen genug sein, an das Thema „Abmahnungen im Online-Handel“ durch wirksame Gesetzesänderungen heranzugehen.

Verständlicherweise können viele Online-Händler nicht nachvollziehen, weshalb man in Deutschland einen Online-Shop eigentlich nur noch mit abgeschlossenem Jura-Studium und Spezialisierung auf Wettbewerbsrecht betreiben kann. Weniger und einfacher zu erfüllende Pflichten für Händler würden bereits viel dazu beitragen, das Abmahnwesen einzudämmen.

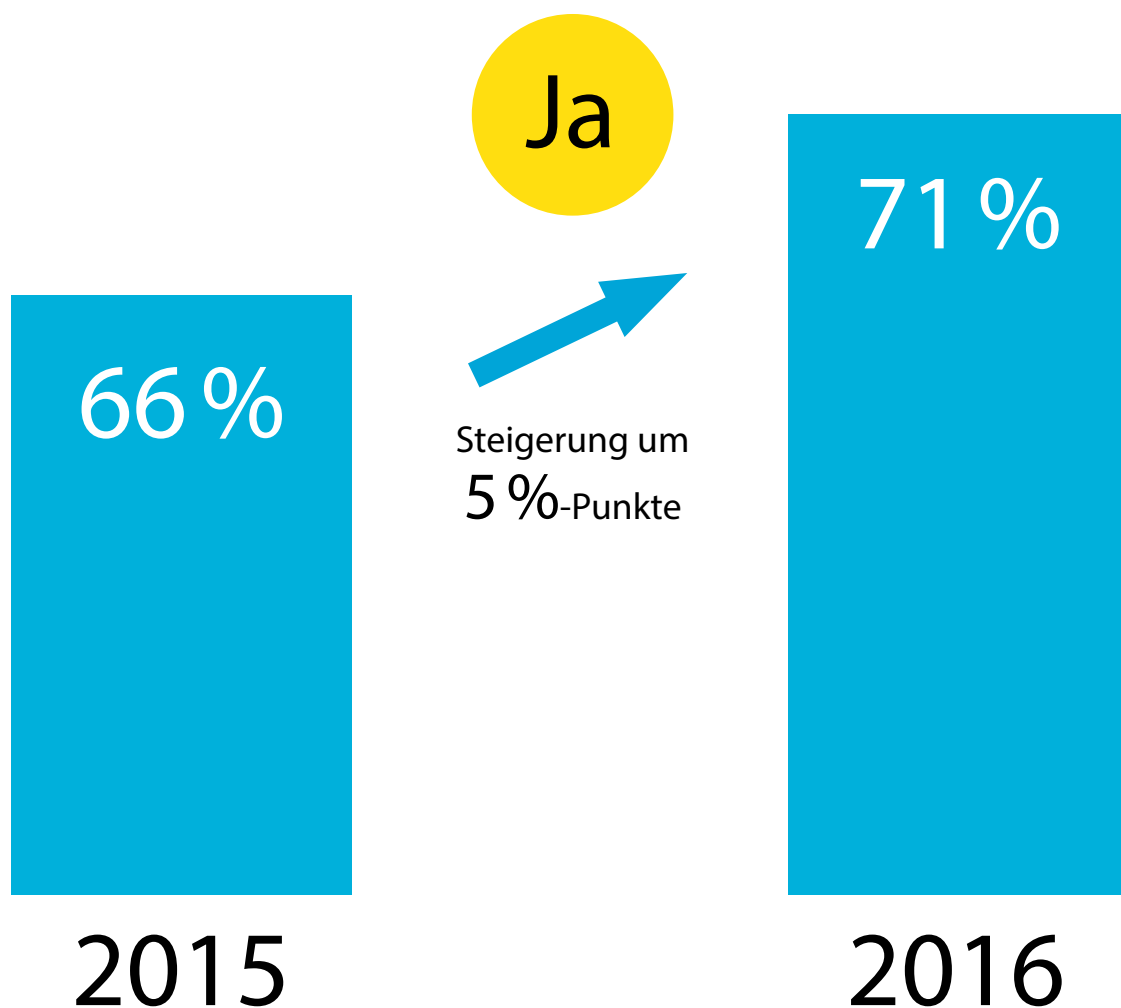


(Mehrfachnennungen möglich)

Haben Händler sich gegen die Abmahnung zur Wehr gesetzt?

Wer eine Abmahnung erhält, sollte diese auf keinen Fall ignorieren oder ungeprüft die Unterlassungserklärung unterschreiben. 71 % der Teilnehmer der diesjährigen Studie, die eine Abmahnung erhalten hatten, setzten sich auf verschiedene Wege dagegen zur Wehr – und damit sogar 7,5 % bzw. 5 %-Punkte mehr als in der letzten Studie.

Nur 4 % ignorierten die Abmahnung vollständig – ein mehr als fahrlässiges Verhalten. 12 % setzten sich nicht zur Wehr, weil sie die Abmahnung für berechtigt hielten, und 14 % wehrten sich nicht, weil sie das Kostenrisiko scheuten – auch hier zeigt sich wieder die Existenzbedrohung durch zu hohe Kosten.



Hat die Gegenwehr etwas gebracht?

Natürlich wollten wir nicht nur wissen, ob sich die abgemahnten Händler zur Wehr gesetzt haben, sondern auch: War dieses Vorgehen erfolgreich? In 76 % dieser Fälle war das Vorgehen erfolgreich – es zeigt sich also erneut: Widerstand lohnt sich. Entweder hat der Gegner die Abmahnung komplett zurückgezogen (12%), das Vorgehen hat zu einer

Kostenreduktion geführt (27%) oder der Gegner hat zumindest die Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert (37%). In 11 % der Fälle war die Gegenwehr leider erfolglos. 13 % der Teilnehmer warten dagegen aktuell noch auf den Ausgang ihres Gerichtsverfahrens, sodass sie bei der Befragung noch keine eindeutige Antwort geben konnten.

Ja = 76 %



37 %

Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert



27 %

Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert



12 %

Gegner hat Abmahnung komplett zurückgezogen



Warum Abmahnschutz?

Jeder zweite Online-Händler wurde bereits abgemahnt. Das ist teuer, kostet Zeit und Nerven. Mit uns an Ihrer Seite vermeiden Sie hohen Aufwand und Kosten durch Abmahnungen. Und Sie konzentrieren sich wieder auf das, was Sie am besten können: tolle Produkte verkaufen und einen guten Service bieten!

Wenn auch Sie mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft haben wollen, nutzen Sie den Abmahnschutz PREMIUM. Wir sind persönlich für Sie da – natürlich auch im Falle einer Abmahnung.

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 €. Rund 250 Mitarbeiter von Trusted Shops sorgen dafür, dass das Einkaufen im Internet sicher ist – und das in ganz Europa. Rund 20.000 Online-Shops in den EU-Staaten sowie der Schweiz tragen bereits das Gütesiegel.



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 und ist Verfasser der Leitsätze zum E-Commerce-Recht in der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR). Martin Rätze ist Referent bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern zum Thema „Online-Recht“.

Weitere Veröffentlichungen: Verbraucherschutz im E-Commerce in Handel im Netz (Hrsg. Solmecke, im Juli 2014); Abmahnkosten wegen falscher Impressumsangaben (MMR 2012, 240); Vorgaben zur Beschriftung des Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2013, 474), Anforderungen an die Telefonnummer im Impressum (VuR 2014, 189), Anforderungen an die Angabe einer Telefonnummer im Impressum eines Online-Shops (VuR 2015, 25), Zur Beschriftung eines Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2015, 26), Zum Ausschluss des Widerrufsrechtes wegen Kundenspezifikation (VuR 2015, 63).

Trusted Shops ist Europas Vertrauensmarke im E-Commerce.



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

 +49 221 77536-7490

shop@trustedshops.com