

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R77

Stand: Dezember 2017

Ihr Ansprechpartner
Ass. iur. Heike Cloß
E-Mail
heike.closs@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-600
Fax
(0681) 9520-690

Informationspflichten im Online-Handel

Bei Abschluss eines Fernabsatzvertrages sind einige gesetzliche Informationspflichten zu beachten. Ein **Fernabsatzvertrag** liegt vor, wenn ein **Unternehmer** und ein **Verbraucher** einen entgeltlichen **Vertrag** schließen, der **unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln** zustande kommt. Fernkommunikationsmittel im Sinne des Gesetzes sind Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Fax, E-Mail, SMS sowie Rundfunk und sonstige Telemedien. Entscheidend dabei ist, dass beim Vertragsschluss und bei den Vertragsverhandlungen **beide Vertragspartner nicht gleichzeitig körperlich anwesend** sind. Liegt ein solcher Fernabsatzvertrag vor, sind dem Verbraucher **bestimmte Informationen** zu geben. Der typische Fall ist ein Vertragsschluss im Online-Shop.

I. Informationspflichten nach § 312d BGB, Art. 246a EGBGB

Das Einführungsgesetz zum BGB nennt die Informationspflichten, die Online-Händler erfüllen müssen. Um diesen Informationspflichten nachzukommen, halten Online-Händler in der Regel AGB bereit. Zu den Informationspflichten gehören:

1. Informationen über **wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen**

2. **Angabe der Unternehmeridentität.**

Wie auch im Impressum, muss innerhalb der allgemeinen Informationspflichten die Identität des handelnden Unternehmens noch einmal angegeben werden. Wie im Impressum auch sind Name, Anschrift, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse im Rahmen der allgemeinen Informationen anzugeben, sofern diese vorhanden sind.

3. Angabe des Auftragsunternehmens

Der **Unternehmer** muss angeben, in wessen Auftrag er als Onlinehändler tätig ist. Dies ist dann der Fall, wenn er **nicht selbst Verkäufer der Ware** ist, sondern diese nur im Auftrag eines anderen Unternehmens verkauft oder etwa nur Verträge vermittelt. Ist dies der Fall, dann muss auch die **Anschrift des beauftragenden Unternehmens** angegeben werden.

4. Angabe des Gesamtpreises inklusive aller Steuern und Abgaben sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten.

5. Im Falle eines unbefristeten Vertrages oder eines Abonnementvertrages der Gesamtpreis sowie die monatlichen Gesamtkosten.

6. Angabe der Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel

Zu beachten ist, dass eine **Mehrwertdienstenummer** für Fragen oder Erklärungen zum Vertrag nicht verwendet werden kann. Damit dürfen 0173-, 0180-, 0900-Nummern für Fragen oder Erklärungen zum geschlossenen Vertrag nicht durch den Unternehmer vorgegeben werden. Es dürfen für Fragen zum Kundenservice, für Gewährleistungsfälle und vor allem für die Ausübung des Widerrufs nur Telefonnummern genutzt werden, bei deren Nutzung maximal der übliche Tarif für innerdeutsche Festnetz- bzw. Mobilfunkverbindungen anfallen.

7. Angabe der Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie Liefertermin

Hinsichtlich der Zahlung muss über ein etwaiges Zahlungsziel und die Zahlungsmodalitäten, insbesondere die Zahlungsmittel, informiert werden.

Der Begriff des „**Termins**“ ist dabei als **konkrete Lieferfrist** zu verstehen, nicht hingegen als exakter datumsmäßiger Lieferzeitpunkt. Nicht verwechselt werden darf die Lieferfrist mit der Versandbereitschaft. Es muss die Lieferzeit angegeben werden wie beispielsweise *„Lieferzeit 3 bis 5 Tage“*. Es muss bei den Lieferbedingungen ebenfalls angegeben werden, **über welchen Lieferanten** geliefert wird und mit welcher **Lieferart**, beispielsweise Express, Spedition oder Nachnahme usw..

8. Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Ware

Es genügt insoweit der allgemeine Hinweis *„Es gilt das bestehende gesetzliche Mängelhaftungsrecht.“*

9. Hinweis auf Kundendienst, Kundendienstleistung und Garantien

Garantieangaben dürfen nur gemacht werden, wenn auch wirklich Garantien gegeben werden. Dabei ist die **Händler-** von der **Herstellergarantie** zu unterscheiden. Die Händlergarantie wird zusätzlich von dem Händler zu dem bestehenden gesetzlichen Mängelhaftungsrecht seinem Kunden eingeräumt. Die Herstellergarantie dagegen geht von dem Hersteller aus. Liegt eine solche vor, dann muss diese zitiert werden. Es bietet sich insofern, wenn es technisch möglich ist, ein Link auf die Herstellerseite an.

➔ **R03** „Kauf: Umtausch, Reklamationen, Gewährleistung und Garantie“, **Kennzahl 63**

10. Hinweis auf Verhaltenskodizes

Sofern für bestimmte Branchen Verhaltenskodizes vorhanden sind, sollten diese im Rahmen der allgemeinen Informationspflichten angegeben werden.

11. Laufzeit des Vertrages sowie Bedingungen der Kündigung

Diese Angaben sind nur bei Dauerverträgen zu machen.

12. Angabe der Mindestdauer der Verbraucherverpflichtung

Auch diese Angaben setzen voraus, dass es sich bei dem abgeschlossenen Vertrag um einen Dauervertrag handelt.

13. Angabe einer Kautions- oder sonstiger finanzieller Sicherheitsleistung

Diese Angabe ist nur erforderlich, wenn eine entsprechende Vereinbarung getroffen wurde.

14. Erklärung der Funktionsweise digitaler Inhalte

Diese bezieht sich in erster Linie auf Programme, die heruntergeladen werden können. Es sollte über diese Funktionsweise der digitalen Inhalte sowie der technischen Schutzmaßnahmen, z. B. Kopierschutz, in der Artikelbeschreibung bereits informiert werden.

15. Information über Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

Bei dieser Informationspflicht geht es darum, dass deutlich gemacht werden muss, für welche Hardware und welche Betriebssysteme die digitalen Inhalte geeignet sind. In der Praxis handelt es sich dabei in der Anwendung von **Apps**. Auch hierüber wird am besten in der Artikelbeschreibung informiert.

16. Information über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

Diese Information kann und wird nur gegeben werden, wenn eine entsprechende Vereinbarung zwischen Unternehmer und Verbraucher getroffen wurde.

II. Allgemeine und besondere Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

Neben diesen Informationspflichten für Fernabsatzverträge bestehen zusätzlich Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. Der typische Fall ist ein Vertragsschluss im Online-Shop.

1. Allgemeine Pflichten

Das Gesetz zählt bei **Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312i BGB)** weitere (Informations-)Pflichten auf. Ein Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr liegt vor, wenn sich der Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen elektronischer Kommunikationsmittel bedient. Nicht darunter fällt der Vertragsschluss per Telefon oder Katalog. Der Anwendungsbereich ist damit enger als bei Fernabsatzverträgen. Die folgenden (Informations-)Pflichten gelten **auch im B2B-Bereich**.

a) Korrektur von Eingabefehlern

Der Unternehmer muss angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann.

b) Bestätigung des Zugangs der Bestellung

Der Zugang der Bestellung muss unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigt werden. Ausreichend ist eine automatische Bestätigungs-Mail.

c) Vertragsbestimmungen

Der Unternehmer muss dem Kunden die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsabschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

d) Informationspflichten nach Art. 246c EGBGB

a. Angaben zum Vertragsschluss

Der Unternehmer muss den Kunden über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen, informieren.

b. Speicherung des Vertragstextes

Er muss darüber informieren, ob der Vertragstext gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist.

c. Eingabekorrektur

Der Kunde muss darüber informiert werden, wie er mit den zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabefehler erkennen und berichtigen kann.

d. Sprache

Es ist anzugeben, welche Sprachen zum Vertragsschluss zur Verfügung stehen.

e. Verhaltenskodizes

Es ist über sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken, aufzuklären.

2. Besondere Pflichten

§ 312j BGB sieht weitere Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr vor. Diese gelten allerdings nur bei **Verträgen mit Verbrauchern (B2C)**.

a) Information über Lieferbeschränkungen

Der Unternehmer hat bei einem Vertrag mit einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr **spätestens bei Beginn des Bestellvorganges** klar und deutlich anzugeben, **ob** Lieferbeschränkungen bestehen. Der Begriff der „Lieferbeschränkung“ ist dabei als **Lieferort** zu lesen. Ist eine Lieferung beispielsweise auf Inseln oder ein Versand in das Ausland grundsätzlich nicht oder nur in Einzelfällen möglich, muss hierüber auf der Internetseite informiert werden.

b) Information über Zahlungsmittel

Der Unternehmer muss den Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr ebenso darüber informieren, **welche Zahlungsmittel** akzeptiert werden. Diese Angabe muss zeitlich **spätestens bei Beginn des Bestellvorganges** klar und deutlich gegeben werden. Es muss also entweder auf der Seite, auf der der Warenkorb angezeigt wird, die entsprechende Angabe gemacht werden oder über eine separate Aufführung per Link auf die Zahlungsmittel hingewiesen werden. Es reicht aufgrund der gesetzlichen Vorgabe nicht aus, die Angabe der angebotenen Zahlungsmittel nur im Rahmen der AGB aufzunehmen.

Bei den angebotenen Zahlungsmitteln besteht das **Verbot**, dass **keine zusätzliche Gebühr** dafür verlangt werden darf, dass ein bestimmtes Zahlungsmittel benutzt wird. Zusätzliche Zahlungsgebühren dürfen dem Kunden **nur** auferlegt werden, **wenn dem Verbraucher gleichzeitig eine gängige und zumutbare kostenlose Zahlungsmöglichkeit** eingeräumt wird **und** die Zuschläge die Kosten, die dem Unternehmer durch den Einsatz dieses Zahlungsmittels entstehen, nicht übersteigen.

c) Bestell-Button

Der Unternehmer hat den **Bestell-Button** im Warenkorb so zu **beschriften**, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Dies ist dann der Fall, wenn der Button entweder mit „Zahlungspflichtig bestellen“, „Kaufen“, „Kostenpflichtig bestellen“, oder „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ beschriftet ist. **Vor diesem Bestell-Button** müssen die im Folgenden aufgeführten **Informationen** aufgeführt sein:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder der Dienstleistung,
- Gesamtpreis der Ware einschließlich aller Steuern und Abgaben; die Art der Preisberechnung inklusive aller zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowie alle sonstigen Kosten,
- Dauer eines unbefristeten Vertrages oder Abonnementvertrages inklusive der Gesamtpreise sowie die Kündigungsmöglichkeit.

Achtung: Ist der Bestell-Button nicht entsprechend beschriftet, kommt kein Vertrag zustande.

→ R71 „Der Bestell-Button“, **Kennzahl 44**

III. Informationen über das Widerrufsrecht

Zuzüglich zu den unter I. und II. genannten Informationspflichten muss der Unternehmer auch den Verbraucher über sein Widerrufsrecht informieren. Hierfür kann er das vom Gesetzgeber bereitgestellte Widerrufsformular bzw. die Muster-Widerrufsbelehrung verwenden. Er muss den Verbraucher ebenso über den Abschluss des Widerrufsrechts wie auch sein Erlöschen informieren.

→ R76 „Widerrufsrecht im Online-Handel“, **Kennzahl 44**

IV. Wie müssen die Informationen erteilt werden?

Der Gesetzgeber regelt, dass dem Verbraucher die Informationen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Form zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Verpflichtung kann der Online-Händler dadurch erfüllen, dass er alle allgemeinen Informationen in seinem Online-Shop in Form von AGB bzw. direkt bei dem jeweiligen Produkt aufführt. Darüber hinaus müssen alle Informationen, die der Händler gemäß Artikel 246a EGBGB dem Verbraucher geben muss, auf einem dauerhaften Datenträger an den Verbraucher übermittelt werden. Es bietet sich an, auch alle Informationen, nicht nur die Widerrufsbelehrung, im Rahmen der Bestellbestätigungsmail dem Verbraucher zusätzlich mitzuteilen.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.