



INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER
Arnsberg, Hellweg-Sauerland
Königstr. 18 – 20, 59821 Arnsberg
Telefon: 02931/878-149 – Fax: 02931/878-8149

Ein Merkblatt Ihrer Industrie- und Handelskammer

Verbraucherschutz im Internet E-Commerce und Verbraucher Informationspflichten, Widerruf und mehr

Stand: November 2019

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Daher gelten auch im elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce) uneingeschränkt die allgemeinen Rechtsgrundlagen (Bürgerliches Gesetzbuch, Handelsgesetzbuch, Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Urheberrechtsgesetz, Verbraucherkreditrecht, Gewerbeordnung, Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, Strafgesetzbuch, Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung usw.).

Für bestimmte Bereiche existieren darüber hinaus sogar besondere Rechtsvorschriften. Für den Bereich des E-Commerce sind insoweit relevant:

- Telemediengesetz (TMG)
- E-Commerce- und Fernabsatzrecht des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)
- Art. 246a des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)
- Preisangabenverordnung (PAngV).
- Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates

I. Fernabsatzrecht

Insbesondere die Vorschriften über Fernabsatzverträge legen dem Unternehmer zahlreiche Pflichten auf. Fernabsatzverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien (Onlineshops). Die nachfolgenden Informationen beziehen sich insbesondere auf den Online-Handel.

1. Informationspflichten im Rahmen des Fernabsatzvertrages

Der Unternehmer hat dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Willenserklärung bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen (Art. 246a § 1 EGBGB):

- die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und für die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang,

- seine Identität sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,
- eine Geschäftsanschrift für Beschwerden jeder Art, falls diese von oben genannter Anschrift abweicht
- den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche Kosten zusätzlich anfallen können,
- im Falle eines unbefristeten Vertrages oder eines Abonnement-Vertrages den Gesamtpreis; dieser umfasst die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten und, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten; wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben,
- die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels, sofern dem Verbraucher Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen,
- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen muss, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden,
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts,
- gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,
- gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes und wie Exemplare davon erhalten werden können,
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
- gegebenenfalls die Tatsache, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kaution oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie deren Bedingungen,
- gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
- gegebenenfalls, soweit wesentlich, Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese Beschränkungen dem Unternehmer bekannt sind und bekannt sein müssen, und
- gegebenenfalls, dass der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und dessen Zugangsvoraussetzungen.

Die oben genannten Informationen müssen vor Abgabe der Willenserklärung des Verbrauchers, dem Verbraucher mitgeteilt werden. Das Einstellen der Informationen auf der Homepage genügt grundsätzlich nicht!

Daneben besteht die Pflicht, dem Verbraucher eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger sowie in angemessener Frist, spätestens bei der Lieferung bzw. vor Ausführung der Dienstleistung, zur Verfügung zu stellen. Diese Bestätigung muss die oben genannten Angaben enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

2. Ausnahmen von der Anwendbarkeit des Fernabsatzrechtes

Eine Ausnahme besteht, wenn der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt, also beispielsweise wenn ein Anbieter Waren über ein Ladenlokal vertreibt und nur ausnahmsweise telefonische Bestellungen annimmt.

Vom Fernabsatzrecht ausgenommen sind außerdem Verträge:

- über notariell beurkundete Verträge,
- über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an Grundstücken,
- über den Bau von neuen Gebäuden oder erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden,
- über Reiseleistungen
- über die Beförderung von Personen
- über Teilzeit-Wohnrechte, langfristige Urlaubsprodukte, Vermittlungen und Tauschsysteme
- Behandlungsverträge,
- über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs,
- die unter Verwendung von Warenautomaten und automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden,
- die mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln mit Hilfe öffentlicher Münz- und Kartentelefone zu deren Nutzung geschlossen werden,
- zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Telefaxverbindung,
- außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet, und
- über den Verkauf beweglicher Sachen auf Grund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen.

3. Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen

Das Fernabsatzrecht räumt dem Verbraucher ein generelles Recht auf Widerruf des Vertrages ein. Dies ist in § 312 g Abs. 1 BGB geregelt.

a) Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Auch vom Widerrufsrecht gibt es Ausnahmen. Diese sind in § 312g Absatz 2 BGB geregelt. Ein Widerrufsrecht erlischt vorzeitig beziehungsweise besteht nicht unter anderem bei folgenden Verträgen:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind („Kundenspezifikation“),
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Anmerkung: was unter „Hygiene“ oder „Gesundheitsschutz“ bzw. „Versiegelung“ zu verstehen ist, ist offen),
- Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (zum Beispiel Heizöl),
- Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (Anmerkung: auch hier ist nicht definiert, was mit „Versiegelung“ gemeint ist),
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.
- Weitere Ausnahme sind in § 312g Absatz 2 Nr. 8 bis 13 geregelt.

In denjenigen Fällen, in denen ein Widerrufsrecht nicht besteht bzw. erlöschen kann, muss der Unternehmer den Verbraucher darauf hinweisen, Art. 246a § 1 Absatz 3 EGBGB.

b) Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen und Downloads

Nach § 356 Absatz 4 BGB erlischt das Widerrufsrecht bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat. Außerdem muss der Verbraucher vor Ausführung der Dienstleistung seine Kenntnis davon bestätigt haben, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.

Des Weiteren hat der Verbraucher auch ein Widerrufsrecht bei so genannten „nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten“. Hierunter fallen beispielsweise Downloads und Streamings. Dieses Widerrufsrecht erlischt gemäß § 356 Absatz 5 BGB allerdings bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher

1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und
2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

In beiden Fällen muss der Unternehmer den Verbraucher also ordnungsgemäß belehren, wenn er die für sich günstige Rechtsfolge herbeiführen will.

c) Widerrufsfrist: Beginn und Dauer

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Der Fristbeginn hängt vom Vertragsgegenstand ab. Der Fristlauf kann bereits mit Vertragsschluss beginnen (so beispielsweise bei Downloads), bei Warenlieferung beginnt der Fristlauf mit Erhalt der Ware. Voraussetzung ist zudem, dass der Unternehmer den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehrt hat (siehe unter V.). Für den Fristbeginn ist allerdings nicht erforderlich, dass die Belehrung schon „in Textform“ erfolgt. Der Unternehmer muss jedoch beweisen, dass er den Verbraucher in klarer und verständlicher Form belehrt hat.

Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht (ordnungsgemäß) über sein Widerrufsrecht belehrt, läuft die Widerrufsfrist nach 12 Monaten und 14 Tagen ab.

d) Widerrufsbelehrung

Der Unternehmer muss den Verbraucher über das Widerrufsrecht belehren. Der Gesetzgeber stellt dafür Muster zur Verfügung. Der Unternehmer kann dies verwenden, muss es aber nicht.

Die Musterwiderrufsbelehrungen finden Sie auf der Internetseite des Bundesjustizministeriums:

http://www.bmfv.de/DE/Themen/FinanzenUndAnlegerschutz/Musterbelehrungen/Musterbelehrungen_node.html

Hinweis: Bitte verwenden Sie nur die ab dem 13. Juni 2014 gültige Version!

Die Wahl des richtigen Textbausteins aus den Gestaltungshinweisen kann äußerst kompliziert werden, da es verschiedene Varianten für die Belehrung über den Fristbeginn gibt. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass mehrere Waren bestellt wurden, die vielleicht auch noch zu unterschiedlichen Zeitpunkten geliefert werden.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung „in Textform“ vermitteln. Das Gesetz verlangt hierfür einen „dauerhaften Datenträger“. Für die Einhaltung der Textform genügt daher nicht das Einstellen auf der Website. Eine Zusendung per E-Mail, Fax oder Brief erfüllt dagegen die Textform. Vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers genügt es, wenn der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise informiert.

e) Widerrufserklärung

Der Verbraucher muss seinen Widerruf eindeutig erklären. Die bloße Rücksendung der Ware genügt nicht. Grundsätzlich ist die Erklärung formfrei, beispielsweise auch telefonisch möglich. Aus Beweisgründen ist aber davon auszugehen, dass mündliche Widerrufserklärungen in der Praxis selten vorkommen werden. Eine Begründung ist nicht erforderlich.

Das Gesetz sieht ein Muster für die Widerrufserklärung vor. Der Unternehmer muss den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung hierüber informieren. Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, das Muster zu verwenden. Statt dem Musterwiderrufsformular kann der Unternehmer auch eine andere Online-Widerrufserklärung anbieten. Der Unternehmer muss den Zugang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen (zum Beispiel per automatisierter E-Mail).

f) Rückabwicklung: Rückgewährfristen und Zurückbehaltungsrecht

Bei Widerruf sind die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens nach 14 Tagen, zurück zu gewähren. Das bedeutet, dass der Verbraucher die Ware binnen 14 Tagen an den Unternehmer zurückschicken muss; der Eingang beim Unternehmer muss nicht in dieser Frist erfolgt sein. Der Unternehmer muss innerhalb von 14 Tagen den Kaufpreis zurückgewähren. Er darf die Rückzahlung jedoch solange verweigern, bis er die Ware zurückerhalten oder einen Nachweis dafür bekommen hat, dass der Verbraucher die Ware an ihn zurückgeschickt hat. Der Unternehmer muss für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Ver-

braucher bei der Zahlung genutzt hat, es sei denn es wurde ausdrücklich (nicht in AGB) etwas anderes vereinbart und dem Verbraucher entstehen dadurch keine Kosten.

g) Rückabwicklung: Wertersatz

Widerruft ein Verbraucher einen Kaufvertrag, den er über das Internet abgeschlossen hat, kann er dazu verpflichtet sein, für eine Verschlechterung der Ware Wertersatz zu leisten. Voraussetzung dafür ist, dass der Unternehmer den Verbraucher hierüber ordnungsgemäß unterrichtet hat. Einen Ersatz kann es aber nur dann geben, wenn der Wertverlust darauf zurückzuführen ist, dass der Verbraucher die Ware in einem Umfang genutzt hat, der über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht. Maßstab soll hier auch weiterhin sein, dass der Verbraucher die Ware nur so ausprobiert, wie er es in einem Ladengeschäft hätte tun können.

Ein Anspruch auf Nutzungswertersatz steht dem Unternehmer bei Warenlieferungen nicht zu.

Bei Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen hat der Verbraucher Wertersatz für die erbrachte Dienstleistung zu leisten, wenn er vor Abgabe seiner Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde und er ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

h) Rückabwicklung: Hin- und Rücksendekosten

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Kosten für die Hinsendung erstatten. Dies bezieht sich allerdings nur auf die regulären Versandkosten, nicht aber auf etwaige Expresszuschläge. Der Verbraucher trägt die Kosten der Rücksendung, es sei denn, der Unternehmer hat den Verbraucher nicht darüber informiert, dass dieser die Kosten zu tragen hat. Kann die Ware wegen ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg verschickt werden, muss der Unternehmer auch hier den Verbraucher über die Höhe der Rücksendekosten unterrichten. Ist ihm das vernünftigerweise nicht möglich, muss er abschätzen, wie hoch die Kosten höchstens sind. Selbstverständlich kann sich der Unternehmer auch bereit erklären, freiwillig die Rücksendekosten zu übernehmen.

II. Weitere Pflichten im E-Commerce bei der Nutzung von Telemedien (Online-Shop)

1. Angaben zu Lieferbeschränkungen und Zahlungsmitteln, Zahlungsaufschläge

In Online-Shops müssen Verbraucher spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich darüber informiert werden, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher zudem mindestens eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsart zur Verfügung stellen. Dies sind z.B. Lastschrift, Kreditkarte oder Vorkasse. Werden darüber hinaus weitere, kostenpflichtige Zahlungsmittel zur Verfügung gestellt, so darf das vereinbarte Entgelt nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen.

2. „Button-Lösung“

Der Unternehmer hat die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zur Zahlung verpflichtet. Dabei muss der Bestellbutton gut lesbar sein, nur die Wörter „zahlungspflichtig bestellen“ bzw. eine andere eindeutige Formulierung enthalten. Die Formulierung „kaufen“ auf dem Bestellbutton wird weiterhin möglich sein. Hingegen sollten Formulierungen wie „Bestellung“ oder „Bestellung abgeben“ oder „weiter“ nicht verwendet werden.

Die Folge der Falschbeschriftung des Bestellbuttons ist, dass kein Vertrag mit dem Verbraucher zustande kommt.

3. Verbot von pre-ticked boxes

Zusätzliche, über den Vertragsgegenstand hinausgehende, Nebenleistungen (z.B. Garantieverlängerungen) dürfen nur durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Verbraucher getroffen werden. Eine Einbeziehung von Nebenleistungen durch vom Unternehmer vorgenommene Voreinstellungen (sog. pre-ticked boxes) ist nicht möglich. Der Verbraucher ist in einem solchen Fall nicht verpflichtet die Nebenleistung zu zahlen und behält den Anspruch auf die gewünschte Hauptleistung.

4. Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines

Kosten für Kundenhotlines, die Verbraucher für Fragen oder Erklärungen bezüglich eines bereits geschlossenen Vertrages zur Verfügung gestellt werden, dürfen die Höhe des Entgelts für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes nicht übersteigen.

Dies betrifft jedoch nur Hotlines für Kunden, nicht für Interessenten. Jedoch sollten auch hier die Kosten klar und deutlich angegeben werden.

5. Pflicht zur Preisangabe

Auch im Internet-Geschäft gelten uneingeschränkt die Regeln des Wettbewerbsrechts, insbesondere des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb, der Preisangabenverordnung etc., soweit diese Gesetze ihrem Sinn und Zweck nach auch den elektronischen Geschäftsverkehr erfassen. Die Preisangabenverordnung enthält inzwischen eine Vorschrift speziell für Fernabsatzverträge, nach der anzugeben ist, dass die für Waren oder Leistungen geforderten Preise die Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile enthalten und ob zusätzlich Liefer- und Versandkosten anfallen. Daneben können für einzelne Branchen weitere Vorschriften zu beachten sein.

6. Pflichten in technischer Hinsicht

Bei einem Vertragsabschluss über Telemedien (Bsp. Online-Shop) muss der Unternehmer dem Verbraucher:

- angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,
- folgende Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitteilen,
 1. über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen
 2. darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,
 3. über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und
 4. über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken,
- den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigen und
- die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

7. Hinweis auf Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform)

Aufgrund der EU Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-Verordnung) müssen Unternehmen, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge anbieten, sowie Unternehmen, die ihre Waren oder Dienstleistungen über in der Union niedergelassen Online-Marktplätze anbieten, einen leicht zugänglichen Link auf die OS-Plattform auf ihrer Website einstellen.

Die OS-Plattform ist über folgenden Link abrufbar <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Offline-Verträge werden von der OS-Plattform nicht erfasst. Damit der Link leicht zugänglich für Verbraucher ist, bietet sich eine Aufnahme ins Impressum an. Der Link sollte aktiv verlinkt, also klickbar sein.

Unternehmen, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge anbieten müssen zudem ihre Emailadressen angeben.

8. Informationspflichten für Unternehmen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Unternehmen müssen Verbraucher auf ihrer Webseite und in ihren AGBs (soweit jeweils vorhanden) darüber informieren, inwieweit sie sich entweder freiwillig bereit erklärt haben oder durch bestimmte Regeln verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Auch über die fehlende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung müssen Unternehmen die Verbraucher unterrichten.

Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmen mit bis zu 10 Beschäftigten (Zahl der Personen am 31.12. des Vorjahres).

Bei einer Teilnahme an der Schlichtung muss zudem die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle (z.B. die „Universalschlichtungsstelle“) mit Anschrift und Webseite benannt werden (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Die Kleinunternehmerausnahme gilt für diese Informationspflicht nicht.

Neben den allgemeinen Informationspflichten müssen Unternehmen nach Entstehen der Streitigkeit die Verbraucher in Textform informieren, an welche Verbraucherstelle sie sich wenden können. Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Auch hinsichtlich dieser Informationspflicht gilt die Ausnahme für kleine Unternehmen nicht.

III. Impressum

Wer im Internet Waren oder Dienstleistungen geschäftsmäßig anbietet, muss grundsätzlich bestimmte Informationen an deutlich sichtbarer Stelle auf seiner Website bereithalten, § 5 Telemediengesetz (TMG).

§ 5 TMG findet Anwendung auf Telemediendienste. Zu den Telemediendiensten gehören unter anderem E-Commerce Angebote, Internetseiten, Suchmaschinen, Navigationshilfen, Telebanking oder Internetwerbung sowie Plattformen, wie z. B. ebay, Facebook oder Xing. Damit ist auch der Anbieter von Waren oder Dienstleistungen im Internet zur Bereithaltung der Informationen verpflichtet. Die so genannte "Anbieterkennzeichnung" muss leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar sein. Sie sollte daher eindeutig ("Anbieterkennzeichnung", "Impressum") bezeichnet sein und so platziert werden, dass ein Nutzer sie ohne Probleme finden kann (kein seitenlanges Scrollen, nicht zu viele Links). Informiert werden muss über:

- den Namen (gegebenenfalls die vollständige Firma) und die postalische Anschrift des Anbieters (Postfach und E-Mail-Adresse genügen nicht!),
- bei juristischen Personen (wie z. B. der GmbH und der AG) zusätzlich die Rechtsform, den Namen des Vertretungsberechtigten und, sofern Angaben über das Kapital der Gesellschaft gemacht werden, das Stamm- oder Grundkapital sowie, wenn nicht alle in Geld zu leistenden Einlagen eingezahlt sind, der Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen,
- die E-Mail-Adresse und Faxnummer, dabei handelt es sich um Angaben die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation ermöglichen. Der EuGH hat durch sein Urteil im Oktober 2008 Klarheit bezüglich der Einordnung von Telefonnummern in diesem Bereich geschaffen. Er hat entschieden, dass es andere Kommunikationswege als das Telefon gibt, die den Kriterien einer unmittelbaren und effizienten Kommunikation genügen, wie das Telefax. Die Angabe einer Telefonnummer ist nach TMG folglich nicht erforderlich.

Achtung: Für Online-Händler ist die Angabe einer Telefonnummer jedoch aufgrund der Umsetzung der Verbraucherrechtlinie Pflicht. Unternehmer erfüllen diese Pflicht am besten im Impressum, da der Verbraucher dort auch eine solche Nummer erwartet.

- das für den Anbieter zuständige Handelsregister, Partnerschaftsregister, Genossenschaftsregister oder Vereinsregister, einschließlich seiner Registernummer (sofern er in einem dieser Register eingetragen ist),
- Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde (Name, Postadresse, Telefonnummer), sofern die ausgeübte Tätigkeit einer staatlichen Genehmigung bedarf (zum Beispiel im Makler- und Bauträgergewerbe, Versicherungsvermittlung) und berufsrechtliche Angaben bei reglementierten Berufen,
- die Umsatzsteuer-Identifikations-Nummer (USt.-ID-Nr.) sofern vorhanden (die normale Steuernummer muss im Internet nicht angegeben werden) oder die Wirtschafts-Identifikationsnummer,
- bei Aktiengesellschaften, Kommanditgesellschaften auf Aktien und Gesellschaften mit beschränkter Haftung, die sich in Abwicklung oder Liquidation befinden, die Angabe hierüber.

Anbieter von journalistisch-redaktionell gestalteten Angeboten, müssen nach § 55 Abs. 2 Rundfunkstaatsvertrag den Namen und die Anschrift des Verantwortlichen für den Inhalt journalistisch-redaktioneller Angebote (gilt nur für so genannte Mediendienste) angeben.

Onlinehändler sollten gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO einen Hinweis auf die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erreichbar unter

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> aufnehmen.

Es empfiehlt sich weiterhin, die unter II Ziff. 8 dargestellten Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ebenfalls in das Impressum aufzunehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

http://www.bmJV.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/Impressumspflicht/Impressumspflicht_node.html.

Da nicht ausreichende und falsche Angaben nach dem TMG mit einer Geldbuße von bis zu 50.000 Euro geahndet werden können, oder eine Abmahnung wegen Verstoß gegen das UWG erfolgen kann, sollte jeder Online-Anbieter seine Angaben überprüfen und gegebenenfalls korrigieren.

Hinweis: Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer Kammer - 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.