



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping



Trusted Shops® Praxishandbuch

Praxishilfen und Musterformulierungen
für Online-Shop Betreiber

von Prof. Dr. Thomas Hoeren
und RA Carsten Föhlisch

Stand: 05/2009

Vollständig überarbeitete Neuauflage
Jetzt mit neuen AGB-Mustern für den Handel bei eBay

Einführung

Der Online-Handel mit privaten Endverbrauchern ist durch eine **Fülle von rechtlichen Bestimmungen** stark reguliert. Insbesondere kleinere und mittelständische Händler sind mit der praktischen Umsetzung dieser Vorschriften häufig überfordert. Die Vorschriften selbst wurden in den letzten Jahren mehrfach geändert und sind gerichtlich noch wenig konkretisiert. Zudem besteht angesichts der recht einseitigen gesetzlichen Risikoverteilung zu Lasten der Händler ein Bedürfnis, in den wenigen möglichen Punkten Regelungen zugunsten der Händler zu vereinbaren.

Der vorliegende Leitfaden ist gedacht, um einem juristischen Laien die **rechtssichere Gestaltung des Kaufprozesses im Online-Shop** vom **Impressum** über die **Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellseite, Informationsseiten** und **AGB** bis zur **E-Mail-Bestätigung** zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt dabei nicht auf der Erläuterung der gesetzlichen Bestimmungen oder Vertiefung wissenschaftlicher Streitfragen, sondern auf den Beispielformulierungen mit weiterführenden Hinweisen und Hintergrundinformationen.

Im Kapitel **Grundlagenwissen** werden wichtige Begriffe erklärt, die Sie kennen müssen. Das Kapitel **Musterformulierungen** enthält eine Vielzahl von Formulierungsvorschlägen für den Einsatz im Online-Shop. Im Kapitel **Nach der Bestellung** erhalten Sie Tipps für typische Problemsituationen nach der Bestellung, z.B., wenn es Lieferschwierigkeiten gibt oder der Kunde beschädigte Waren zurückschickt. Schließlich erhalten Sie noch **Alle Mustertexte** im Überblick und **Wichtige Gesetze**.

In diesem Leitfaden können nicht alle möglichen Geschäftsmodelle behandelt werden. Die Texte sind für den **Verkauf von Waren innerhalb der Bundesrepublik Deutschland an private Endkunden** konzipiert. Alle Texte ersetzen weder eine rechtliche Beratung noch ersetzen sie die Auseinandersetzung und eigene Arbeit mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. **Sämtliche Muster dienen nur als Checkliste** und müssen stets **auf ihre konkrete Anwendbarkeit geprüft und angepasst** werden (insbesondere die **<[markierten]>** Passagen). Die Anmerkungen zu den Grundmustern sollten immer gelesen werden, auch wenn eine Variante verwendet wird. Für eine Rechtsberatung, die Ihre individuellen Bedürfnisse berücksichtigt, wenden Sie sich bitte an den Rechtsberater Ihres Vertrauens. **Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Muster kann keine Haftung übernommen werden.**

Tipp: Alle besprochenen **Urteile** finden Sie nun auch strukturiert und durchsuchbar in unserem neuen Blog unter www.shopbetreiber-blog.de. Trusted Shops Mitglieder finden alle Muster auf dem neuesten Stand auch im geschlossenen Mitgliederforum unter <http://www.trustedshops.de/forum/>. Dort können auch alle Entscheidungen diskutiert werden.

Münster und Köln im Mai 2009

Die Verfasser

Inhaltsübersicht

Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte	15
I. Grundlagenwissen	21
1. Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform	21
a) Firmenkunden oder Privatkunden	21
b) Deutschland, EU oder weltweit	23
c) Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung	26
2. Rechtliche Texte	27
a) Informationen	27
b) Vereinbarungen	28
c) Einwilligungen	28
d) Hinweise im Bestellverlauf	29
e) Allgemeine Informationsseiten	29
3. Rechtsverstöße und Abmahnungen	31
a) Marken-, und Urheberrecht	31
b) Wettbewerbsrecht	32
c) Was ist eine Abmahnung?	34
d) Ist die Abmahnung berechtigt?	35
e) Reaktionsmöglichkeiten	40
f) Häufige Abmahnungsgründe	43
g) Problematische AGB-Klauseln	44
II. Musterformulierungen	51
1. Impressum	51
a) Allgemeines	51
b) Impressum Einzelunternehmen (Gewerbetreibender)	54
c) Impressum eingetragener Einzelkaufmann	55
d) Impressum Apotheker (e.K.)	56
e) Impressum GbR	57
f) Impressum OHG	57
g) Impressum KG	58
h) Impressum GmbH & Co KG	58
i) Impressum GmbH	59
j) Impressum Unternehmergesellschaft	59
k) Impressum Aktiengesellschaft	60
l) Impressum englische Limited	60
2. Datenschutzerklärung	62
a) Allgemeines	62
b) Einfache Datenschutzerklärung	67
c) Erweiterte Datenschutzerklärung	68
d) Optionale Erweiterungen der Datenschutzerklärung	69
e) Datenschutzerklärung für eBay	73
3. Datenerhebung und Zahlung	75
a) Datenvermeidung	75
b) Registrierung	76
c) Newsletteranmeldung	77
d) Zahlungsart und Zahlungsdaten	78
e) Bonitätsprüfung	80

f) Bestellschritt-Info	80
4. Warenangebot	82
a) Produktbeschreibung	82
b) Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten	84
c) Lieferinformationen und Verfügbarkeit	88
d) Bestellschritt-Info	91
5. Bestellseite	92
a) Korrekturmöglichkeiten.....	92
b) Hinweis auf E-Mail-Werbung.....	93
c) Widerrufsrecht	93
d) Einbeziehung von AGB	94
e) Vertragsschluss	94
6. Widerrufsrecht	97
a) Hinweis auf das Widerrufsrecht	97
b) Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts	101
c) Fristlänge und Wertersatz bei eBay und Onlineshops	106
d) Die Musterbelehrungen des Bundesjustizministeriums (BMJ).....	108
e) Häufige Fehler beim Widerrufsrecht	117
f) Rückgaberecht	119
g) Geplante Gesetzesänderungen	123
7. AGB und Infos	125
a) Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce.....	126
b) Gesetzliche Informationen ohne AGB.....	129
c) Einfache AGB mit Kundeninformationen.....	132
d) Erweiterte AGB mit Kundeninformationen	138
e) AGB für eBay	146
8. E-Mail-Bestätigung	150
a) Zugangsbestätigung.....	150
b) Auftragsbestätigung mit Widerrufsbelehrung.....	152
c) Auftragsbestätigung mit AGB	154
III. Nach der Bestellung	156
1. Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten	156
2. Transportverlust und Transportschäden	157
3. Unfreie Rücksendungen und Hinsendekosten	158
4. Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren	160
5. Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden	162
IV. Alle Mustertexte	164
V. Wichtige Gesetze.....	182
1. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) - Auszug	182
2. BGB-Informationspflichtenverordnung (BGB-InfoV) – Auszug	187
3. Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) – Auszug	188
4. Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) - Auszug	189
Preisangabenverordnung (PAngV) – Auszug	192
6. Telemediengesetz (TMG) – Auszug	193

Neuerungen dieser Auflage

Neuerungen dieser Auflage sind:

Allgemein

- Inhaltsübersicht
- Links zu interessanten Fragestellungen aus dem Trusted Shops Mitgliederforum
- Links zu weiterführenden Themen aus dem Shopbetreiber-Blog
- Übersichtlichere Struktur mit zusätzlichen Zwischenüberschriften
- Neustrukturierung einiger Kapitel

Abmahnungen

- Neustrukturierung und Umstellung der Kapitel „Rechtsverstöße und Abmahnungen“ und „Problematische AGB-Klauseln“
- Vollständige Überarbeitung des Kapitels „Rechtsmissbräuchlichkeit“ unter „Ist die Abmahnung berechtigt?“
- KG Berlin und OLG München zur Google-AdWord-Werbung
- OLG Frankfurt zur Rechtmäßigkeit von Gegenabmahnungen
- OLG Schleswig, OLG Karlsruhe und AG Berlin Mitte zur Höhe des Streitwerts im Verfahren wegen unzulässiger E-Mail-Werbung
- AG Hamburg zur Erstattungsfähigkeit von Anwaltskosten

Impressum

- OLG Frankfurt zur Unzulässigkeit des Beitreibens einer Plattform für anonyme Kleinanzeigen
- LG München I zur Wettbewerbsrelevanz der fehlenden Angabe der Aufsichtsbehörde

Datenschutz

- AG Berlin Mitte zur Methode der Einholung der Einwilligungserklärung

Warenangebot

- OLG Hamburg zum Verstoß gegen die EnVKV

Bestellseite

- LG München I zur Bereitstellung von Korrekturmöglichkeiten im Bestellprozess

Widerrufsrecht

- Eigenes Kapitel zum Thema Widerrufsrecht (II 6)
- LG Düsseldorf zur Zulässigkeit der Einräumung eines Rückgaberechts bei eBay
- LG Stralsund zur Widerrufsfrist auf dem amazon-marketplace
- BGH zur Ausnahme von Stromlieferungsverträgen vom Widerrufsrecht
- AG Wuppertal zum Erlöschen des Widerrufsrechts
- AG Hoyerswerda zum Ausschluss des Widerrufsrecht wegen Kundenspezifikation

AGB und Infos

- M56 (AGB-Muster) 4a. Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes
- M57 (AGB-Muster) § 8a. Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes
- Neu: AGB-Muster für den eBay-Verkauf (M58, M59)
- LG Leipzig zur Unzulässigkeit von Rügefristen

Trusted Shops – Europas Internet-Gütesiegel Nr. 1

Wenngleich die technischen Voraussetzungen für sichere und komfortable Einkäufe im Internet 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.

Für diesen Bedarf bietet Trusted Shops mit der **Kombination aus Zertifizierung, Geld-zurück-Garantie und Kundenservice** eine umfassende Dienstleistung zum beidseitigem Nutzen der Shopbetreiber wie der Verbraucher. Trusted Shops ist das führende System für sicheres Einkaufen in Europa. Seit der Firmengründung im Dezember 1999 wurden bereits **mehr als 5.300 Händler** zertifiziert. Damit ist Trusted Shops heute klarer Marktführer in Deutschland - dies bestätigt auch das Handelsblatt. Zu den Kunden zählen Dell, Web.de, Aral, WDR, Hess Natur, Pixmania, BP, Vector Versand, Microsoft Press, D&W, Atelco Computer und viele andere bekannte Marken sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen. Trusted Shops wird von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung unterstützt und von der Initiative D21 empfohlen.

Bei der Zertifizierung werden alle Händler umfassenden Sicherheits-Tests unterzogen. Diese Prüfung mit mehr als 100 Einzel-Kriterien orientiert sich an den **Forderungen der Verbraucherschützer** sowie dem nationalen und europäischen Recht. Sie umfasst u. a. Bonität, Sicherheitstechnik, Preistransparenz, Informationspflichten, Kundenservice und Datenschutz. Diese Anforderungen werden ständig weiterentwickelt und an **neueste Entwicklungen** im Bereich Rechtsprechung und Verbraucherschutz angepasst.

Mit diesem Praxishandbuch wollen wir Ihnen helfen, rechtliche Fallstricke und Abmahnungen zu vermeiden. Neben Musterformulierungen erhalten Sie Hintergrundinformationen zu der aktuellen Gesetzgebung und Rechtsprechung.

Ihr Trusted Shops Team

Trusted Shops GmbH

Colonius Carré
Subbelrather Straße 15c
50823 Köln

Tel.: +49 (0)221-77 53 6-6
Fax: +49 (0)221-77 53 6-89
E-Mail info@trustedshops.de

<http://www.trustedshops.de/>



Inhalt

Einführung.....	2
Inhaltsübersicht.....	3
Neuerungen dieser Auflage	5
Trusted Shops – Europas Internet-Gütesiegel Nr. 1	7
Inhalt	8
Häufige Fehler und nicht bedachte Aspekte	15
I. Grundlagenwissen	21
1. Kundenkreis, Liefergebiet und Vertriebsform	21
a) Firmenkunden oder Privatkunden	21
Verkauf an Gewerbetreibende	21
M1 Begrenzung des Kundenkreises	21
Vermischungen vermeiden	21
Wann ist ein eBay-Verkäufer „Unternehmer“?	21
Klare Trennung empfehlenswert	22
Wann ist ein Kunde „Verbraucher“?	22
b) Deutschland, EU oder weltweit	23
Unerwünschte Auslandslieferungen vermeiden	23
Liefergebiet begrenzen oder informieren	23
Zölle und Gebühren bei Nicht-EU Lieferungen	23
M2 Begrenzung des Liefergebietes	24
Risiken bei Vertrieb ins Ausland	24
Europarechtliche Entwicklungen	24
Gilt in allen Ländern eine Widerrufsfrist von 2 Wochen?	25
Rechtswahl	25
c) Verkauf, Dienstleistung, Vermittlung	26
2. Rechtliche Texte	27
a) Informationen	27
Informationspflichten auch bei Bestellungen per E-Mail, Telefon oder Fax.....	28
b) Vereinbarungen	28
c) Einwilligungen.....	28
Keine E-Mail-Werbung ohne Einverständnis.....	28
Double-Opt-In ist sicherstes Verfahren	29
d) Hinweise im Bestellverlauf	29
e) Allgemeine Informationsseiten	29
M3 Links auf allen Seiten	30
M4 Links auf besondere Informationsseiten	30
3. Rechtsverstöße und Abmahnungen	31
a) Marken-, und Urheberrecht	31
Meta-Tags.....	31
Google AdWords.....	32
b) Wettbewerbsrecht	32
AGB-Klauseln immer abmahnbare?	33
c) Was ist eine Abmahnung?.....	34
d) Ist die Abmahnung berechtigt?	35
Auch stationäre Händler dürfen Internethändler abmahnen.....	35
Wieso sind Abmahnungen so teuer?	35
Kürzung der Streitwerte	35
OLG Düsseldorf kürzte Anwaltskosten mehrfach.....	36
Erstattung der Rechtsanwaltskosten.....	37
Sind Massenabmahnungen rechtsmissbräuchlich?	37
Das Münchner Media Markt- Urteil	37
Fälle von Rechtsmissbrauch	38

Indizien für Rechtsmissbrauch	39
Rechtsmissbrauch ist keine Wunderwaffe	39
e) Reaktionsmöglichkeiten	40
Nichtstun verschlechtert die Rechtsposition.....	41
Uneingeschränkte Abgabe.....	41
Modifizierte Abgabe	41
Drittunterwerfung gegenüber der Wettbewerbszentrale?.....	41
Aktive Zurückweisung	41
Negative Feststellungsklage	42
Gegenabmahnung rechtsmissbräuchlich?.....	42
Kostentragung bei unberechtigter Abmahnung.....	42
f) Häufige Abmahnungsgründe	43
g) Problematische AGB-Klauseln	44
Einbeziehung von AGB.....	45
Lieferzeiten	45
Lieferzeit „in der Regel“.....	45
Liefervorbehalte	45
Gutscheinverfall	46
Teillieferungen	46
Originalverpackung, Rechnung, Retourenschein beim Widerrufsrecht.....	46
„Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“	46
Strafporto und Hinsendekosten beim Widerrufsrecht.....	46
Gutschriften nach Widerruf	47
Gefahrenübergang, „unversicherter Versand“.....	47
Rügefristen.....	47
Gewährleistung	48
Schadenspauschalen.....	48
Haftung	48
Erfüllungsort.....	48
Gerichtsstandsvereinbarung	48
Salvatorische Klausel.....	48
II. Musterformulierungen	51
1. Impressum	51
a) Allgemeines.....	51
Kein langes Scrollen oder unklare Begriffe	51
Angabe des Auslandsvertreters	51
Vertretungsberechtigter muss benannt werden	52
Vorname muss unbedingt vollständig genannt werden.....	52
Neue zusätzliche Informationspflichten im Jahr 2004 und 2007	52
Telefonnummer im Impressum	52
Postfachanschrift genügt nicht	53
Kontaktformular genügt nicht	53
Handelsregister und Ust-Id-Nr	53
Richtig firmieren und nicht über die Unternehmensgröße irreführen.....	54
Verfahren für den Umgang mit Beschwerden	54
Machen Disclaimer Sinn?	54
Unwirksame Haftungsausschlüsse	54
b) Impressum Einzelunternehmen (Gewerbetreibender)	54
M5 Impressum Einzelunternehmen (mit Kundendienst und Disclaimer)	55
c) Impressum eingetragener Einzelkaufmann.....	55
M6 Impressum e.K.	56
d) Impressum Apotheker (e.K.)	56
M7 Impressum Apotheker (e.K.)	56
e) Impressum GbR	57
M8 Impressum GbR	57
f) Impressum OHG	57
M9 Impressum OHG	57
g) Impressum KG	58
M10 Impressum KG	58
h) Impressum GmbH & Co KG	58
M11 Impressum GmbH & Co KG	59
i) Impressum GmbH	59

M12	Impressum GmbH	59
j)	Impressum Unternehmergeellschaft.....	59
M13	Impressum UG (haftungsbeschränkt)	60
k)	Impressum Aktiengesellschaft.....	60
M14	Impressum AG	60
l)	Impressum englische Limited.....	60
M15	Impressum Ltd.	61
2.	Datenschutzerklärung	62
a)	Allgemeines.....	62
Zweckbindungsgrundsatz.....		62
Übermittlung ohne Einwilligung.....		62
Umfassende Information nötig.....		63
Einwilligung erforderlich.....		63
Ausdrückliche Einwilligung.....		63
Speicherung von IP-Adressen.....		64
Unterrichtung durch Verlinkung.....		65
Wichtige Inhalte.....		65
Vorsicht bei Scoring-Verfahren.....		65
Bonitätsprüfung je nach Zahlungsart.....		66
Cookies und Web-Analyse-Tools.....		66
Und was passiert bei Verstößen?.....		66
b)	Einfache Datenschutzerklärung.....	67
Datenschutzhinweise sind keine AGB.....		67
M16	Datenschutzerklärung einfach	67
c)	Erweiterte Datenschutzerklärung.....	68
Bei Newsletter über Verwendung zu Werbezwecken aufklären.....		68
M17	Erweiterte Datenschutzerklärung mit Kundenregistrierung und Newsletter	68
d)	Optionale Erweiterungen der Datenschutzerklärung.....	69
M18	Verschlüsselung personenbezogener Daten	69
Wiederholung von Einwilligungstexten in der Datenschutzerklärung.....		70
M19	Wiederholung von Einwilligungen in der Datenschutzerklärung	70
Anpassung der Einwilligungstexte auf den Einzelfall.....		71
M20	Hinweis auf die Durchführung von Bonitätsprüfungen	71
M21	Datenverarbeitung außerhalb der EU und Listenprivileg	72
Beratung durch einen Rechtsanwalt empfohlen.....		72
M22	Bonitätsüberwachung und Übermittlung von Negativdaten	72
e)	Datenschutzerklärung für eBay.....	73
M23	Datenschutzerklärung für eBay	74
3.	Datenerhebung und Zahlung	75
a)	Datenvermeidung.....	75
M24	Pflichtangaben und freiwillige Angaben	75
b)	Registrierung.....	76
M25	Registrierung	76
M26	Verwendung von Cookies	76
c)	Newsletteranmeldung.....	77
Vorliegen der Einwilligung muss von Ihnen bewiesen werden.....		77
Newsletter-Werbung ohne ausdrückliche Einwilligung.....		77
M27	Erlaubnis zur E-Mail-Werbung	78
Hinweis auf Abbestellmöglichkeit ist gesetzlich erforderlich.....		78
d)	Zahlungsart und Zahlungsdaten.....	78
Mindestens zwei Zahlungsarten empfehlenswert.....		79
Rechtzeitig auf beschränkte Zahlungsmöglichkeiten hinweisen.....		79
M28	Zahlungsbedingungen und Zahlungsinformationen	79
M29	Einwilligung zur Speicherung von Bankdaten	80
Besondere Schutzmaßnahmen bei Speicherung von Kreditkartendaten.....		80
e)	Bonitätsprüfung.....	80
M30	Bonitätsüberwachung	80
f)	Bestellschritt-Info.....	80
M31	Bestellschritt-Info: Dateneingabe und Auswahl der Zahlungsart	81
4.	Warenangebot	82
a)	Produktbeschreibung.....	82

Geben Sie die wesentlichen Merkmale der Ware an	82
Keine Verletzung von Urheberrechten	82
M32 Wesentliche Merkmale der Ware	82
Erweiterte Kennzeichnungspflichten bei bestimmten Produkten.....	82
Bei FSK-Artikeln Altersverifikationssysteme einsetzen	83
M33 Hinweis nach Batterieverordnung	83
b) Preisangaben, Versandkosten und Zusatzkosten	84
Endpreise angeben	84
Preisangaben bei allen Angeboten bestellbarer Waren	84
Keine Grundpreisangaben bei eBay-Auktionen	84
Hinweis auf Versandkosten.....	85
Hinweis auf MWSt und Versandkosten spätestens auf Produktdetailseiten	85
M34 Preisangaben mit Hinweis zu MWSt und Versandkosten	85
Sternchenverweis zulässig.....	86
Hinweis VOR Einleitung des Bestellvorgangs (Ware in den Warenkorb legen)	86
Versandkostenhinweis erst im Bestellprozess irreführend?	86
Optional versicherter Versand und Preisvergleiche	86
Optionales Angebot „Unversicherter Versand“ wettbewerbswidrig?	86
Angabe der Auslandsversandkosten	87
Bei befristeten Angeboten Dauer angeben	87
M35 Gültigkeitsdauer des Angebotes	87
Hinweis auf anfallende Zusatzkosten.....	87
M36 Hinweis auf Nachnahmegebühr, Zölle, Steuern	88
„Übermittlungsentgelt“ bei Nachnahme.....	88
c) Lieferinformationen und Verfügbarkeit	88
Begrenzung des Liefergebietes	88
M37 Begrenzung des Liefergebietes	89
Angabe der Lieferzeiten	89
Lieferzeiten müssen auf der Produktseite genannt werden	89
Keine Lieferzeit bedeutet: Sofort lieferbar	89
Lieferzeit so genau wie möglich angeben	90
Cirka-Lieferzeiten möglich?.....	90
M38 Angaben zu Lieferzeiten	90
Hinweis auf den Warenvorrat.....	91
M39 Hinweis auf den Warenvorrat	91
d) Bestellschritt-Info.....	91
M40 Bestellschritt-Info: Produkte in den Warenkorb legen	91
5. Bestellseite	92
a) Korrekturmöglichkeiten.....	92
M41 Hinweis zu Korrekturmöglichkeiten	92
Verlängerung der Widerrufsfrist bei fehlenden Hinweisen zu Korrekturmöglichkeiten	93
b) Hinweis auf E-Mail-Werbung.....	93
M42 Hinweis auf E-Mail-Werbung	93
c) Widerrufsrecht	93
d) Einbeziehung von AGB	94
AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar	94
M43 Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen	94
e) Vertragsschluss	94
Verpflichtung zu Lieferung	94
Zahlungsaufforderung bedeutet Vertragsschluss.....	95
Keine Zahlungsaufforderung in der Zugangsbestätigung	95
Drei Möglichkeiten, einen Vertrag zu schließen.....	95
Preisirrtümer	96
Informieren Sie über die technischen Schritte des Vertragsschlusses.....	96
Verlängerung der Widerrufsfrist bei fehlender Information.....	96
M44 Informationen zum Vertragsschluss	96
6. Widerrufsrecht	97
a) Hinweis auf das Widerrufsrecht	97
Konsequenzen bei fehlerhafter Belehrung	97
Verlängerung der Widerrufsfrist bei fehlerhafter Belehrung	97
Abmahnungen wegen Fehlern bei der Belehrung.....	98
Kein Wertersatz wegen Benutzung der Ware bei fehlenden Hinweisen	98
Information auf der Website und Belehrung in Textform.....	98

„Sprechende Links“ genügen	98
Sprechender Link auf der Bestellseite.....	99
Vorsicht beim Einsatz von Grafiken	99
Faxnummer muss nicht genannt werden	99
M45 Hinweis auf das Widerrufsrecht	100
Freiwilliges Widerrufsrecht auch für gewerbliche Kunden?	100
Kein Ausschluss durch versteckten AGB-Passus	100
Belehrung in AGB: Hervorhebung erforderlich.....	100
Zeitpunkte der Information und Belehrung	101
Widerrufsfrist bei „normalen“ Online-Shops	101
b) Nichtbestehen und Erlöschen des Widerrufsrechts	101
Hinweis nur bei einschlägigem Sortiment	101
M46 Hinweis auf Nichtbestehen des Widerrufsrechts	101
Rechtsprechung zu (un)zulässigen Ausschlüssen	103
Elektronische Bauteile sind nicht vom Widerruf ausgeschlossen.....	103
Built-to-Order Computer sind nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.....	103
Tesafilm ist keine „Versiegelung“ (Ausnahme vom Widerrufsrecht).....	103
Geöffnete Kontaktlinsen nicht vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.....	103
Rücksendung von Arzneimittel ist möglich (umstritten).....	104
Heizöl ist vom Widerruf ausgeschlossen.....	104
Strom und Gas zur Rücksendung nicht geeignet?.....	104
Widerrufsrecht beim Verkauf von Tickets durch Zwischenhändler?.....	104
Verwirkung des Widerrufsrechtes?	104
Dienstleistungen	105
M47 Hinweis zum Erlöschen des Widerrufsrechtes bei Dienstleistungen	105
c) Fristlänge und Wertersatz bei eBay und Onlineshops	106
Erfüllung des Textformerfordernisses	106
Verlängertes Widerrufsrecht bei eBay und amazon marketplace?	106
Verlängertes Widerrufsrecht bei „normalen Shops“	107
Streitpunkt Wertersatz.....	107
Hinweis darauf, dass keine Wertersatzpflicht besteht?	107
Wertersatz bei „normalen Shops“	108
Rückgaberecht bei eBay	108
d) Die Musterbelehrungen des Bundesjustizministeriums (BMJ).....	108
Die fehlerhafte alte Musterbelehrung	108
Neufassung des Musters zum 1. April 2008.....	109
Vorgenommene Änderungen	109
Soll das neue Muster verwendet werden?	110
Ist das neue Muster rechtssicher?	110
Weiterverwendung des alten Musters	111
Muster nicht auf eigene Faust verändern.....	111
Wegfall der gesetzlichen Privilegierung bei Änderungen!	111
Muster zur Information auf der Website	112
Geeignet auch für die Verwendung auf der Internetseite	112
Text der Musterbelehrung des BMJ	112
M48 Amtliches Muster für die Widerrufsbelehrung	112
Änderungen am Muster auf eigene Gefahr.....	115
M49 Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für Online-Shops	115
Belehrung auch über die Rechte des Kunden.....	116
M50 Angepasste Muster-Widerrufsbelehrung für eBay-Händler	116
e) Häufige Fehler beim Widerrufsrecht	117
Keine Beschränkung auf originalverpackte bzw. unbenutzte Ware	117
„Unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“ unzulässig	118
Keine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung?.....	118
40-EUR-Klausel gilt nicht automatisch	118
Auch ein Teilwiderruf ist möglich.....	118
Kunde kann auch durch Verweigerung der Paketannahme widerrufen	119
f) Rückgaberecht	119
Keine Vermischung von Widerrufs- und Rückgaberecht.....	119
Rückgabe- oder Widerrufsrecht?	119
Welches Recht ist für mich günstiger?.....	120
M51 Hinweis auf das Rückgaberecht	120
Verwendung des rechtssicheren Musters	120
„40-EUR-Klausel“ gilt nicht beim Rückgaberecht.....	120
Rückgaberecht muss in AGB vereinbart werden	121
M52 Amtliches Muster für die Rückgabebelehrung	121

Änderungen am Muster auf eigene Gefahr	122
M53 Angepasste Muster-Rückgabebelehrung für Online-Shops	123
g) Geplante Gesetzesänderungen	123
7. AGB und Infos	125
a) Informationspflichten im Fernabsatz und E-Commerce	126
Inhalt der Informationspflichten	126
Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes	127
M54 Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes	128
Konsequenzen bei Missachtung	128
Verlängerung der Widerrufsfrist auf 6 Monate bei Fehlern	128
Reduzierte Informationspflichten bei eBay-Verkäufen?	128
b) Gesetzliche Informationen ohne AGB	129
Keine Widersprüche zwischen Informationen, AGB und E-Mail-Bestätigung	129
Vermeintliche Informationen sind häufig schon AGB	129
M55 Kundeninformationen	130
c) Einfache AGB mit Kundeninformationen	132
AGB müssen nicht verwendet werden	132
Weniger ist mehr	132
AGB nicht zu lang, speicherbar und druckbar	132
AGB müssen in „Textform“ mitgeteilt werden	133
Widerrufsrecht ODER Rückgaberecht	133
Hervorhebung des Widerrufsrechtes in AGB	133
Abmahnungen wegen Trusted Shops Originalverpackungsklausel!	133
OLG Hamburg bestätigt Trusted Shops Klausel zur Bitte um Frankierung	134
M56 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	134
d) Erweiterte AGB mit Kundeninformationen	138
Beratung durch einen Rechtsanwalt empfohlen	139
Achtung: Abmahnungen wegen Trusted Shops Originalverpackungsklausel!	139
M57 Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen	139
e) AGB für eBay	146
M58 Allgemeine Geschäftsbedingungen für eBay	146
M59 Widerrufsbelehrung für eBay	148
8. E-Mail-Bestätigung	150
Angaben zu Lieferzeiten	150
a) Zugangsbestätigung	150
„Versehentlicher“ Vertragsschluss durch E-Mail-Bestätigung	150
M60 Zugangsbestätigung (keine Auftragsbestätigung)	151
Widerrufsbelehrung ist ein Muss-Bestandteil der E-Mail	152
b) Auftragsbestätigung mit Widerrufsbelehrung	152
Fristverlängerung bei Belehrung erst nach Vertragsschluss	152
Formalitäten der „Textform“	152
M61 Auftragsbestätigung	153
Pflichtinformationen zusätzlich mit der Lieferung in Papierform	154
c) Auftragsbestätigung mit AGB	154
M62 Auftragsbestätigung	154
Strenge Formerfordernisse für Widerrufsbelehrung in AGB	155
III. Nach der Bestellung	156
1. Preisirrtümer und Lieferschwierigkeiten	156
Unverzögliche Anfechtung bei Preisirrtümern	156
Stornierung durch Sie, nicht den Kunden	156
2. Transportverlust und Transportschäden	157
Keine Abwälzung der Transportgefahr	157
3. Unfreie Rücksendungen und Hinsendekosten	158
Keine gesetzliche Vorschusspflicht des Kunden	158
Abmahngefahr und endloses Widerrufsrecht	159
Annahmeverweigerung führt zu weiteren Risiken	159
4. Beschädigungen, fehlende Teile und Gebrauchsspuren	160
Abzug wegen Gebrauchsspuren nur bei Belehrung in Textform	160
Kein Abzug wegen Prüfung wie im Ladengeschäft	161
Ware darf nicht wegen Benutzung vom Widerruf ausgenommen werden	161
5. Gewährleistung: Rechte Ihrer Kunden	162

Widerruf ist auch bei mangelhafter Ware möglich.....	162
IV. Alle Mustertexte	164
V. Wichtige Gesetze.....	182
1. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) - Auszug	182
2. BGB-Informationspflichtenverordnung (BGB-InfoV) – Auszug	187
3. Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) – Auszug	188
4. Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) - Auszug	189
Preisangabenverordnung (PAngV) – Auszug	192
6. Telemediengesetz (TMG) – Auszug	193
Welche Leistungen bietet Trusted Shops?.....	196
Welche Wirkung hat die Zertifizierung?.....	197
Wie werde ich Trusted Shops Mitglied?	197
Über die Autoren	198