

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

## Kaufbestätigungsmail unzustellbar: was tun?

Bei Fernabsatzverträgen müssen dem Verbraucher AGB und Widerrufsbelehrung alsbald nach Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden - etwa als PDF-Anhang in der Bestellbestätigung. Was ist jedoch zu tun, wenn diese E-Mail nicht zugestellt werden kann?

### Nachvertragliche Informationspflicht: Bestellbestätigung mit AGB, Widerrufsbelehrung

Bei Fernabsatzverträgen, also insbesondere im B2C-E-Commerce, treffen den Händler nicht nur umfangreiche vorvertragliche Informationspflichten.

Vielmehr ist er nach § 312f Abs. 2 BGB auch gehalten, dem Verbraucher nach dem Vertragsschluss eine Vertragsbestätigung mit den wesentlichen Vertragsinhalten auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen.

Die Bereitstellung muss alsbald, aber spätestens bei der Lieferung der Ware bzw. der Ausführung der Dienstleistung, erfolgen.

#### **HINWEIS:**

Die Bestätigung muss alle in Artikel 246a EGBGB genannten Angaben enthalten, insbesondere (aber nicht ausschließlich)

- die AGB des Händlers als maßgeblichen vertraglichen Inhalt
- die Widerrufsbelehrung mit Musterformular gemäß Art. 246a § 1 Abs. 2 EGBGB

umfassen.

Etabliert hat sich für die Erfüllung der nachvertraglichen Informationspflicht die Bereitstellung der wesentlichen Vertragsinhalte zusammen mit der **Bestellbestätigungsmail**.

Zu beachten ist aber die Formvorgabe der Übermittlung auf einem **dauerhaften Datenträger**.

Als dauerhafter Datenträger, dem maßgeblichen Format der Pflichtinformation, gilt nach § 126b BGB jedes Medium, das

- es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und
- geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben.

**Nicht ausreichend** ist es demgemäß, die nachvertraglichen Pflichtinformationen als bloßen Fließtext

oder über die Anführung eines Links in eine Bestätigungsmail zu integrieren.

Vielmehr ist ein geeignetes Dateiformat, etwa dasjenige des PDF-Dokuments, zu wählen und sicherzustellen, dass AGB, Widerrufsbelehrung und ggf. weitere Pflichtinformationen aus dem Katalog des Art. 246a EGBGB der Bestätigungsmail im benannten Format angehängt werden.

## Entfällt die Informationspflicht bei Unzustellbarkeit der Bestätigungsmail?

In der Praxis kann es im Zuge der versuchten Erfüllung der nachvertraglichen Informationspflicht über die Bestellbestätigungsmail nun aber vorkommen, dass diese den Verbraucher - aus welchen Gründen auch immer - nicht erreicht.

### BEISPIEL:

Grund hierfür kann insbesondere die Angabe einer falschen Mailadresse im Bestellprozess oder die kapazitive Überfüllung des Zielkontos bzw. dessen Speichers mit der Folge sein, dass der Eingang der Bestätigungsmail und insbesondere die verpflichtenden Anhänge auf dem Postfach des Verbrauchers verhindert wird.

Über die Unzustellbarkeit wird der mailversendende Händler grundsätzlich über eine Default-Benachrichtigung seines Kontoproviders zusammen mit einer entsprechenden Fehlerbegründung informiert.

Maßgeblich für die Erfüllung der Informationspflicht des § 312f Abs. 2 BGB durch den Online-Händler ist aber nicht die (beweisbare) Absendung der erforderlichen Inhalte, sondern **deren Zugang beim Verbraucher**.

Zwar trifft den Verbraucher grundsätzlich eine Mitwirkungsobliegenheit dahingehend, sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist und dass unter dieser Adresse die vom Händler versandten E-Mails auch tatsächlich zugestellt werden können. Dies setzt neben einer empfangsermöglichenden Einstellung von Anti-Spam-Filtern vor allem auch die regelmäßige Bereinigung des Kontospeichers voraus.

Die Verletzung dieser Mitwirkungsobliegenheiten durch den Verbraucher hebt indes nicht die Pflicht des Händlers auf, diesem die maßgeblichen Pflichtinhalte dennoch auf einem geeigneten dauerhaften Datenträger verfügbar zu machen. Mithin befreit die Nichtzustellbarkeit von Bestätigungsmails mit den Vertragsanhängen den Online-Händler nicht von der Bindungswirkung der Informationspflicht.

#### **Hinweis zur arglistigen Zugangsvereitelung:**

Eine abweichende Bewertung der Fortgeltung der Informationspflicht ließe sich allerdings für die Fälle vorsätzlicher Zugangsvereitelungen anstellen.

Nach der Rechtsprechung kann ein Zugang von Erklärungen und/oder Mitteilungen fingiert, also künstlich konstruiert werden, wenn dieser durch den Empfänger bewusst vereitelt wird. In derlei Fällen verliert der Empfänger seine Schutzwürdigkeit und muss sich so behandeln lassen, als wäre die maßgebliche Erklärung ihm tatsächlich zugegangen.

Eine derartige Arglist bei der Vereitelung von Mail-Zustellungen ließe sich annehmen, wenn der Verbraucher durch

- bewusste Fehlangaben
- die bewusst herbeigeführte Überlastung des Mailkontos oder
- die vorsätzliche Ausrichtung des Anti-Spam-Filters auf das gezielte Abfangen von Mails des Händlers

einen Zugang unmöglich macht.

Derartige arglistige Zugangsvereitelungen sind im Zweifel vom Händler zu beweisen, was in der Praxis allerdings nur schwer gelingen dürfte.

Dies hat zur Folge, dass der Online-Händler gegebenenfalls auf einen alternativen Kommunikationsweg zurückgreifen muss, über welchen sich die formgerechte Übermittlung der Vertrags Elemente realisieren lässt.

Dies ist insbesondere deshalb relevant, weil sich aus der Nichterfüllung der nachvertraglichen Informationspflicht erhebliche nachteilige Rechtsfolgen für den Händler ergeben können:

- Die nachvertragliche Informationspflicht ist eine Nebenpflicht des Vertrages, dessen Verletzung Schadensersatzansprüche nach §§ 280, 241 Abs. 2 BGB begründen kann.
- Auch kann die Informationspflichtverletzung einen Rücktritt des Verbrauchers vom Vertrag nach § 324 BGB rechtfertigen, wenn ihm wegen des entstandenen Informationsdefizits ein Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten ist.

## **Alternative: Erfüllung der Informationspflicht in Druckform**

Lassen sich Bestellbestätigungsmails, welche die nach §312f Abs. 2 BGB erforderlichen Pflichtanhänge enthalten, nicht an den Verbraucher zustellen, ist der Händler gemäß den obigen Ausführungen gehalten, auf ein anderes Medium der Übermittlung zurückzugreifen.

#### **Grund: Die Nichtzustellbarkeit hebt die Informationspflicht grundsätzlich nicht aus.**

Dies erscheint vor allem deswegen vertretbar, weil der Händler über den vergeblichen Zustellungsversuch per Mail in der Regel von seinem Mailprovider über den sogenannten „Mailer Daemon“ umgehend informiert wird und insofern unverzüglich Kenntnis darüber erlangt, dass den

Verbraucher die notwendigen Pflichtinhalte nicht erreicht haben.

**TIPP:**

Weil die Erfüllung der nachvertraglichen Informationspflicht bis zur Warenlieferung möglich ist bzw. spätestens zusammen mit dieser vollzogen werden darf, kann und sollte der Händler bei Mailzustellungsfehlern als alternativen dauerhaften Datenträger den physischen Papierdruck verwenden und mithin die Bestätigung mit wesentlichen Vertragsinhalte (allen voran AGB und die Widerrufsbelehrung mit Musterformular) der Sendung in gedruckter Form beifügen.

Dadurch wird sichergestellt, dass der Verbraucher über die maßgeblichen Informationen verfügt. Außerdem ist die Zustellung über einen Sendungsbeleg mit Sendungsverfolgungsnummer regelmäßig auch zweifellos beweisbar.

## Fazit

Grundsätzlich erfüllen Online-Händler die nachvertragliche Informationspflicht über wesentliche Vertragsinhalte durch Anhängen von AGB und Widerrufsbelehrung (sowie gegebenenfalls weiterer Informationen) in PDF-Form an Bestellbestätigungsmails.

Können derartige Mails aufgrund eines Fehlers in der Verbrauchersphäre nicht zugestellt werden, werden Händler von der Erfüllung der Übermittlungspflicht aber regelmäßig nicht befreit, sondern sind gehalten, auf einen alternativen dauerhaften Datenträger zurückzugreifen.

Bei Unzustellbarkeit der Bestätigungsmail empfiehlt es sich zur Pflichterfüllung insofern, die Bestätigung mit den maßgeblichen Vertragsinhalte in Druckform der Sendung beizufügen. Die Druckform ist ein hinreichender dauerhafter Datenträger, dessen Verwendung im Zusammenhang mit der Warenlieferung die Frist nach §312f Abs. 2 BGB zuverlässig wahrt.

Autor:

**RA Phil Salewski**

Rechtsanwalt