von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

„Kunde wirbt Kunde“: Was ist rechtlich zu beachten?

Eine beliebte Maßnahme zur Kundengewinnung ist die gezielte Werbung von Bestandskunden im Auftrag des Händlers, wobei der Kunde aus eigenem Antrieb handelt. Im Erfolgsfall erhält der Kunde vom Händler eine Prämie. Doch was ist hier rechtlich zu beachten? Wir beleuchten dies und stellen ein Muster für entsprechende Teilnahmebedingungen bereit.

Einführende Beispiele aus der Praxis

Der Händler bewirbt in seinem Online-Shop gegenüber seinen Bestandskunden die Möglichkeit, andere Kunden zu werben und lobt für den Erfolgsfall eine Prämie für den werbenden Kunden aus. Entsprechende Konzepte könnten etwa wie folgt aussehen:

- Kunde wirbt Kunde und erhält dafür eine prozentuale Umsatzbeteiligung vom Händler;
- Kunde wirbt Kunde und erhält dafür einen Gutschein für den Online-Shop des Händlers;
- Kunde wirbt Kunde und erhält dafür Treuepunkte, die er im Online-Shop des Händlers einlösen kann.

Festlegung des Konzepts

Wie aus den o. a. Beispielen ersichtlich ist, gibt es für diese Form der Werbung unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten. Daneben sind etwa auch Konstellationen denkbar, bei denen nicht nur der Bestandskunde sondern auch der Neukunde profitiert. Der Händler muss sich daher zunächst auf ein Konzept für seine Maßnahme festlegen, an dem sich letztlich auch die konkrete Umsetzung ausrichtet.

Regelung der Bedingungen

Wer im Online-Handel mit einer Verkaufsförderungsmaßnahme wirbt, muss dabei die Bedingungen regeln, unter denen die angesprochenen Marktteilnehmer hiervon profitieren können. Anderenfalls wäre die Werbung irreführend und könnte ggf. aus wettbewerbsrechtlichen Gesichtspunkten angegriffen werden.

In solchen Bedingungen sind insbesondere folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Wer ist „Veranstalter“ der Aktion, gewährt also den ausgelobten Vorteil?
- Wer ist berechtigt, an der Aktion teilzunehmen?
- Wie kann man an der Aktion teilnehmen?
- Welchen Vorteil (Prämie) erhält der Teilnehmer und wie wird dies praktisch umgesetzt?
- Welches Recht soll für die Aktion zur Anwendung kommen?

Dabei muss der Händler die Bedingungen an dem von ihm zuvor festgelegten Konzept ausrichten.

Weitere Hinweise für die Praxis

Neben der Regelung entsprechender Bedingungen für die beworbene Aktion sollte der Händler in solchen Fällen zusätzlich folgende Punkte beachten:

- Wesentliche Voraussetzungen für die Teilnahme an der Aktion sowie wesentliche Einschränkungen der Aktion müssen bereits direkt in der Werbung des Händlers mitgeteilt werden.
- Der Händler darf den für ihn werbenden Bestandskunden nicht mit falschen Informationen zu seiner Ware versorgen, um den Neukunden hierdurch zum Kauf zu bewegen.
- Der Händler darf den für ihn werbenden Bestandskunden nicht dazu veranlassen, den Neukunden durch unlautere Maßnahmen zu werben, etwa indem dieser dem Neukunden falsche Informationen zu seiner Ware übermittelt.
- Sofern die Aktion über eine technische Weiterempfehlungs-Funktion für Bestandskunden im Online-Shop umgesetzt wird, sollte unbedingt die einschlägige Rechtsprechung des BGH zum Thema „Tell-a-Friend“ beachtet werden (vgl. hier). Daraus resultiert auch, dass der Händler den Kunden nicht dazu veranlassen sollte, Neukunden per E-Mail über einen Server des Händlers zu werben.

Muster für die Praxis

Wir stellen unseren Mandanten umfassende Teilnahmebedingungen zum Thema "Kunden werben Kunden" zur Verfügung.

Autor:
RA Arndt Joachim Nagel
Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht