

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

## Shop-Funktion von Facebook im neuen Design - Hinweis zu Rücksendungen sorgt für Verunsicherung

**Wir hatten bereits darüber berichtet**, dass Facebook Händlern künftig eine kostenfreie Online-Shop-Funktion zur Verfügung stellen möchte, die direkt von der Facebook- oder Instagram-Seite des Händlers aus nutzbar sein soll. Zudem hat Facebook kürzlich das Design für Fanpages geändert und "beglückt" seine Nutzer neuerdings mit einem besonderen Hinweis zu "Versand und Rücksendungen" auf der Shop-Seite des Nutzers, welchen dieser nicht selbst entfernen kann. Was hat es hiermit auf sich?

### Shop-Funktion mit Checkout in Deutschland noch nicht verfügbar

Schon heute stellt Facebook seinen Nutzern einen "Marketplace" bereit, über den etwa Waren zum Verkauf angeboten werden können. Allerdings können Nutzer in Deutschland hier bislang lediglich Inserate platzieren. Ein Checkout wie etwa bei eBay oder Amazon steht Nutzern in Deutschland dagegen noch nicht zur Verfügung. Entsprechend heißt es hierzu auf der **Hilfe-Seite von Facebook**:

"Kaufvorgang mit Versand im MarketplaceWie funktionieren Kaufabschlüsse und Versand im Marketplace? Der Kaufvorgang mit Versand im Marketplace ist an deinem Standort derzeit nicht verfügbar."

### Vertragsschlüsse via Facebook gleichwohl möglich

Gleichwohl können Händler auch heute schon Kaufverträge mit Kunden via Facebook abschließen. Hierzu bedarf es schließlich lediglich eines Angebots und einer Annahme und je nach Konstellation können beide Willenserklärung direkt über entsprechende Kommunikationsmittel bei Facebook oder auch außerhalb von Facebook ausgetauscht werden, wobei Facebook im zweiten Fall jedenfalls als Ausgangspunkt für den Vertragsschluss dient.

Ebenso wie bei anderen Fernabsatzverträgen, treffen den Händler auch heute schon besondere Informationspflichten, wenn er Facebook als Grundlage für Vertragsschlüsse nutzt. Wie diese Pflichten im Rahmen des neuen Designs bei Facebook technisch umgesetzt werden können, haben wir **in diesem Beitrag** näher erläutert.

## Neuer Hinweis zu Rücksendungen im Facebook-Shop

In diesem Zusammenhang machte uns eine Mandantin kürzlich darauf aufmerksam, dass mit dem neuen Facebook-Layout bei jedem Artikel im Facebook-Shop folgender Hinweis angezeigt wird:

### Versand und Rücksendungen



Du kannst neue und unbenutzte Artikel innerhalb von 30 Tagen zurückgeben

Auf ihre Nachfrage beim Facebook-Support, was es mit diesem Hinweis auf sich habe, erhielt unsere Mandantin nach eigener Aussage auszugsweise folgende Antwort:

"Ihrer E-Mail entnehme ich, dass Sie Ihre Rückgaberichtlinien selbst einstellen möchten. Ich verstehe, wie wichtig es für Sie ist, Ihren Shop richtig einzurichten, weshalb ich mein Bestes tun werde, um Ihnen zu helfen. Die "Versand und Rücksendung" Option kann nicht gelöscht oder geändert werden, da Sie unseren Rückgaberichtlinien zugestimmt haben. Mehr Informationen finden Sie unter folgenden Links:

<https://www.facebook.com/business/help/612828795802804?id=353836851981351>

<https://www.facebook.com/help/773379109714742> Ich hoffe, dass ich Ihnen hiermit weiterhelfen konnte."

Unter dem ersten Link findet man bei Facebook auszugsweise folgenden Hinweis:

"Beantworte alle Rücksendeanfragen innerhalb von zwei Geschäftstagen. Für Rücksendungen berechnen wir keine Gebühren. Käufer können deine Rückgaberichtlinie auf ihrer Bestellbestätigung oder der Produktseite ihres Kaufs sehen. Einstellungen für Rückgaberichtlinien Du musst Rücksendungen für neue oder nicht verwendete Artikel innerhalb von mindestens 30 Tagen nach Lieferung der Bestellung annehmen. 30 Tage bilden das Standard-Rückgabefenster, das automatisch für alle Artikel gilt. Für folgende Kategorien kannst du das Rückgabefenster auf weniger als 30 Tage festlegen: 15 Tage oder länger? Elektronik

? Kameras Keine Rückgabe oder benutzerdefinierte Rückgabefrist? Gesundheit und Schönheit

? Geschenkgutscheine

? Haus und Garten

? Tickets" sowie

## Einstellungen für die Abwicklung von Rücksendungen



Diese Einstellung gilt derzeit nur in den USA für Verkäufer im Marketplace mit Checkout.

Dies nahm unsere Mandantin mit Erstaunen zur Kenntnis, zumal sie nach eigener Aussage niemals irgendwelchen "Rückgeberichtlinien" zugestimmt hatte, die sich auf diesen Sachverhalt beziehen.

### Hinweis birgt Abmahnungsrisiko

Der oben zitierte Hinweis zu Rücksendungen im Facebook-Shop ist im Hinblick auf das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucher in Deutschland problematisch, weil er suggeriert, dass nur neue und unbenutzte Artikel innerhalb der genannten Frist zurückgegeben werden können. Tatsächlich besteht das gesetzliche Widerrufsrecht aber auch für gebrauchte und benutzte Ware, sofern nicht ein gesetzlicher Ausschlussgrund vorliegt.

Darüber hinaus kann der Hinweis so aufgefasst werden, dass der Händler bei Verträgen via Facebook generell eine über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehende Widerrufsfrist von 30 Tagen einräumt, was aber vielleicht gar nicht gewollt ist. Hierbei stellt sich außerdem das Problem, dass die Widerrufsbelehrung des Händlers in diesem Punkt zum Nachteil des Verbrauchers von dem Hinweis bei Facebook abweichen könnte, mit der Folge, dass der Verbraucher über die tatsächliche Dauer der Widerrufsfrist getäuscht wird.

Last but not least lässt sich dem Hinweis nicht entnehmen, dass das Widerrufsrecht in bestimmten vom Gesetz konkret geregelten Fällen ausgeschlossen ist, so dass sich der Händler hierauf ggf. auch nicht berufen könnte, selbst wenn er in seiner Widerrufsbelehrung entsprechend informiert hat.

## Fazit

Facebook stellt seinen Nutzern einen "Marketplace" bereit, über den etwa Waren zum Verkauf angeboten werden können. Allerdings können Nutzer in Deutschland hier bislang lediglich Inserate platzieren. Gleichwohl können hierüber schon heute Fernabsatzverträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern geschlossen werden. In diesem Zusammenhang verunsichert ein von Facebook eingeblendeter Hinweis zu Rücksendungen im Facebook-Shop mit dem neuen Layout von Facebook zahlreiche Händler, da der Hinweis im Hinblick auf das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucher irreführend ist und von den Händlern nicht geändert oder entfernt werden kann. Was genau Facebook damit bezwecken möchte ist derzeit noch unklar. Es bleibt jedoch zu hoffen, dass der besagte Hinweis von Facebook wieder entfernt wird, da er den Händlern derzeit mehr schadet als nutzt.

Autor:

**RA Arndt Joachim Nagel**

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht