

von Rechtsanwalt **Felix Barth**

## Mit gutem Service punkten: Rechtssichere Festtagstipps für Händler

Die Weihnachtszeit naht! Kunden legen jetzt besonderen Wert auf guten Service. Aspekte wie Liefergarantien, verlängerte Rückgabefristen und der Umgang mit Spenden gewinnen an Bedeutung. Unsere rechtssicheren Muster unterstützen Sie bei der effektiven Werbung!

### Die Weihnachtsgarantie: Rechtzeitige Lieferung garantiert

Fangen wir mit der sog. Weihnachtsgarantie an: Dahinter steckt das Versprechen des Händlers die bestellte Ware rechtzeitig zum Weihnachtsfest unter den Baum zu liefern. Doch es reicht für Händler nicht aus einfach ein Versprechen abzugeben.

Die Details hierzu müssen transparent für den Verbraucher geregelt werden - so etwa:

- Bis wann muss bestellt werden?
- Welche Waren sind ausgeschlossen?
- Welche Versandgebiete sind ausgenommen?
- Gerade derzeit wichtig: Was ist, wenn es zu einem Streik der Versanddienstleister kommt?

Und und und...:

Wir haben für unsere Mandanten einen [Mustertext zur Weihnachtsgarantie](#) entwickelt. Das Muster kann nach entsprechender Individualisierung schnell und einfach eingesetzt werden.

### Wenn es mal nicht gefällt: Das verlängerte Weihnachtserückgaberecht

Die Retourenquote ist zur Weihnachtszeit regelmäßig besonders hoch. Das verwundert wenig: Sind doch die meisten Bestellungen nicht für den Eigenbedarf der Kunden, sondern ein Geschenk für Dritte. Und das provoziert natürlich Retouren. Damit der Kunde hier nicht in zeitliche Bedrängnis kommt, hat sich das verlängerte Rückgaberecht zum Service-Highlight an Weihnachten entwickelt.

Wie ein Onlinehändler dieses verlängerte Rückgaberecht in seinem eigenen Onlineshop umsetzen kann, erklären wir in [diesem Leitfaden](#). Dabei bieten wir natürlich konkrete Musterformulierungen an.

## Spenden von Kaufpreiserlösen

Die Weihnachtszeit ist die Zeit der weiten Herzen – und die Spendenbereitschaft ist hoch. Das gilt auch für viele Onlinehändler. Immer mehr setzt sich durch, dass Händler einen Teil ihrer Erlöse spenden wollen. Und auch hier gibt es zahlreiche rechtliche Fragestellungen - etwa:

- Welche Voraussetzungen sind bei Spenden von Kaufpreiserlösen zu beachten?
- Wie darf geworben werden?
- Müssen Spendenbescheinigungen ausgestellt werden?

Wir haben einen [Leitfaden zum Thema Spendenerlöse](#) entwickelt, der diese nachahmenswerte Aktion für Onlinehändler rechtlich komplett durchleuchtet und die Umsetzung erleichtert.

## Muster & Handlungsanleitungen: Gewusst wie...

Was in der Werbung oft einfach und leichtfüßig daherkommt, bringt für den Händler gerne zahlreiche rechtliche Fallstricke mit sich. Sprich: Der Händler muss genau wissen, was er wie tut. Und das gilt auch für das oben erwähnte Garantieverprechen und die Rückgaberegelungen zur Weihnachtszeit.

**Tipp:** Wir haben in [diesem Beitrag](#) die **folgende beliebte Werbeaktionen für Weihnachten** mal rechtlich genauer durchleuchtet:

- Weihnachtsgarantie
- Das Weihnachtsrückgaberecht
- Weihnachtsrabattaktionen und Weihnachtsgutscheine
- Newsletter-Marketing zur Weihnachtszeit
- Gewinnspiele und Adventskalender
- Weihnachtliche Zugaben und Geschenke
- Sammlung von Weihnachtscontent für den Webshop
- Weihnachtliche Spendenaktionen

Autor:

**RA Felix Barth**

Rechtsanwalt und Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz / Partnermanagement