

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

## Für Mandanten: über 70 praxisrelevante Muster, Formulierungshilfen und Musterverträge

Im Rahmen **unserer Schutzpakete** stellen wir unseren Mandanten im Mandantenportal derzeit über 70 Muster, Formulierungshilfen und Musterverträge zur Verfügung, die insbesondere Online-Händlern das tägliche Geschäft erheblich erleichtern sollen. Dabei orientieren wir uns an den Bedürfnissen unserer Mandanten und halten die Muster auf dem aktuellen Stand. Dieser exklusive Service wird fortlaufend erweitert, indem wir bei Bedarf neue praxisrelevante Muster hinzufügen.

Aktuell stehen folgende hilfreiche Dokumente zur Verfügung:

### Altöl oder Batterien: Informationspflichten umsetzen

#### 1. Batterie-Pfandgutschein

Online-Händler, die Starterbatterien an Endnutzer abgeben, sind verpflichtet, je Starterbatterie ein Pfand in Höhe von 7,50 Euro einschließlich Umsatzsteuer zu erheben, wenn der Endnutzer zum Zeitpunkt des Kaufs einer neuen Starterbatterie keine Fahrzeug-Altatterie zurückgibt.

Das entsprechende Muster finden Mandanten **hier**.

#### 2. Hinweis-Altatterieentsorgung

Sollten Sie Batterien/ Akkus oder Produkte, die Batterien/Akkus enthalten, vertreiben, so haben Sie Ihre Kunden zwingend hinsichtlich der Entsorgung der Altatterien zu informieren. Zudem gelten besondere behördliche Anzeigepflichten, sollten Batterien aus dem Ausland bezogen werden.

Wir stellen unseren Mandanten **einen professionellen Leitfaden inkl. rechtssicherem Muster** zur Verfügung.

### 3. Hinweis Altölentsorgung

Beim Verkauf von Motorenöl, Getriebeöl, Ölfilter und Ölwechsel-Zubehör haben Sie Ihre Kunden hinsichtlich der Rücknahmeverpflichtung durch eine Altölannahmestelle zu informieren.

Wir stellen unseren Mandanten **einen professionellen Leitfaden inkl. rechtssicherem Muster** zur Verfügung.

## Anfechtung: Geschlossene Verträge richtig anfechten

### 1. Mustertext für ein Kundenschreiben bei vor Vertragsabschluss entdeckten Fehlern

Entdeckt ein Verkäufer noch vor Vertragsschluss mit dem Kunden, dass ihm ein Fehler unterlaufen ist, bietet sich folgender Mustertext für ein Kundenschreiben an, das im Einzelnen noch auf die konkrete Situation angepasst werden muss. Darin sollte zumindest vorsorglich ebenfalls die Anfechtung erklärt werden.

Hierzu **dieses Muster**.

### 2. Mustertext für ein Kundenschreiben bei nach Vertragsschluss entdeckten Fehlern

Ist der Vertrag mit dem Kunden bereits geschlossen worden, kann der Vertragsschluss also nicht mehr verhindert werden, so bietet sich **dieser Mustertext** für ein Kundenschreiben an.

### 3. Mustertext für ein Kundensreiben bei Abbruch von eBay-Verkäufen

Unabhängig davon, ob es sich um Angebote im Rahmen von eBay-Versteigerungen oder des Sofort-Verkaufs handelt: Nach der Rechtsprechung des BGH ist der Anbieter nicht an sein Angebot gebunden, wenn ihm bei dessen Erstellung ein Fehler unterlaufen ist, der ihn zur Anfechtung berechtigt, und kann es demnach völlig folgenlos vor Verkaufsende zurückziehen.

Hierzu **dieses Muster**.

## Datenschutzgrundverordnung

### 1. Briefwerbung: datenschutzrechtliche Anforderungen erfüllen

**Dieses Muster** dient der Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Verarbeitung von Namens- und Adressdaten bei der Briefwerbung.

### 2. Datenpanne im Online-Shop - wie reagieren?

Dieses **Muster** kann im Falle möglicher Datenpannen gegenüber den Kunden eingesetzt werden.

### 3. DSGVO-Schadensersatzbegehren - rechtssicher zurückweisen

**Dieses Muster** kann für die effektive Zurückweisung unberechtigter/unbegründeter Schadensersatzforderungen im Datenschutzrecht verwendet werden.

#### 4. Einwilligungsfomulare für Terminerinnerungen per Nachricht

Damit Kunden ihre Termine nicht vergessen, bieten Unternehmer häufig einen "Erinnerungsservice" an und infomieren den Kunden über einen bevorstehenden Termin per Nachricht aufs Smartphone. Dies ist datenschutzrechtlich aber nur bei ausdrücklicher Einwilligung zulässig.

Wir stellen **hilfreiche Musterformulare** bereit.

#### 5. Formular für die coronabedingte Erhebung von Kundendaten bei Geschäftsbesuchen

Verschiedene Gewerke dürfen als Folge der grassierenden Corona-Pandemie ihre Leistungen der Öffentlichkeit nur unter der Voraussetzung anbieten, dass sie die Daten der Kunden listenmäßig erfassen und gegebenenfalls an Behörden übermitteln. Je nach Bundesland wurden hierfür gesetzliche Verpflichtungen erlassen.

Wir stellen ein **Muster-Erhebungsformular** für Kundendaten mit den erforderlichen Datenschutzhinweisen bereit.

#### 6. Gewinnspiele auf Facebook / Instagram

Wir stellen **Muster-Datenschutzhinweise** für Gewinnspiele auf Facebook und Instagram bereit.

#### 7. Informationsblatt für die Videoüberwachung

Wir stellen ein **Muster-Informationsblatt** für Videoüberwachungsmaßnahmen in Geschäftsräumen bereit, das durch Komplettierung einiger weniger Angaben für eine rechtssichere Pflichterfüllung sorgt und gleichzeitig auf ein Überwiegen der berechtigten Überwachungsinteressen vor dem Hintergrund der Transparenzwahrung hinwirkt.

## 8. Kunde beantragt Daten-Auskunft: was tun?

Wie geht man mit Kunden um, welche eine Datenauskunft nach der neuen DSGVO beantragen? Hierbei hilft **dieses Muster**.

## 9. Kunde verlangt Daten-Löschung: wie reagieren?

Wie geht man mit Kunden um, welche die Löschung ihrer Daten wünschen? **Diese Muster** ermöglichen den professionellen Umgang mit solchen Kunden.

## 10. Mustervertrag für die Auftragsverarbeitung

Wir stellen einen **Mustervertrag für eine Auftragsverarbeitung** zur Verfügung, dessen Abschluss erforderlich ist, wenn ein Online-Händler personenbezogene Datenverarbeitungstätigkeiten aus seinem Verantwortungsbereich in seinem Interesse auf einen oder mehrere Dritte überträgt.

## 11. Newsletter-Anmeldungen auf Messen

Wir stellen **Muster-Datenschutzbestimmungen** (inklusive Leitfaden) für den Aushang und die Aushändigung auf Messen zur Verfügung.

## 12. Newsletter-Anmeldungen im Ladengeschäft: Einwilligungserklärung mit Datenschutzhinweisen

Wir stellen eine **Muster-Einwilligungserklärung** mit Datenschutzhinweisen für die rechtskonforme Newsletteranmeldung in Ladengeschäften (inklusive Leitfaden) zur Verfügung.

## 13. Reaktionsmuster für den Direktwerbewiderspruch nach Art. 21 Abs. 2 DSGVO

Wir stellen **Muster** zur Verfügung, die für die Reaktion auf einen Widerspruch gegen die Datenverarbeitung für die Direktwerbung verwendet werden können.

### E-Mail Signaturen: Notwendige Pflichtangaben

- E-Mail Signatur für Gewerbetreibende
- E-Mail Signatur für AG
- E-Mail Signatur für GmbH und UG
- E-Mail Signatur für Kaufleute
- E-Mail Signatur für OHG und KG

Die entsprechenden Muster haben wir unseren Mandanten **hier hinterlegt**.

## Elektrogeräte: Informations- und Rücknahmepflichten umsetzen

### 1. Für Hersteller/Importeure: Informationspflichten nach dem ElektroG

Sofern Sie Hersteller/Importeur von Elektrogeräten im Sinne des ElektroG sind, haben Sie gegenüber privaten Haushalten umfangreiche Informationspflichten zu beachten - gerade auch beim Verkauf über das Internet.

In unserer Handlungsanleitung zeigen wir unseren Mandanten, welche Informationspflichten wie genau umzusetzen sind und stellen **entsprechende Muster** zur Verfügung.

## Für Vertreiber: Informationspflichten nach dem ElektroG

Sofern Sie als Vertreiber über Versand- und Lagerflächen für Elektrogeräte von mindestens 400 qm verfügen, haben Sie gegenüber privaten Haushalten umfangreiche Informationspflichten zu beachten - gerade auch beim Verkauf über das Internet.

In unserer Handlungsanleitung zeigen wir unseren Mandanten, welche Informationspflichten wie genau umzusetzen sind und stellen **entsprechende Muster** zur Verfügung.

## Für Vertreiber: Muster für eine Registrierungsbestätigung nach dem ElektroG

Immer wieder kommt es dazu, dass Onlinehändler als bloße Vertreiber nicht oder ordnungsgemäß registrierter Geräte abgemahnt werden.

Wir stellen unseren Mandanten ein **entsprechendes Muster** zur Verfügung, mittels dessen eine Bestätigung des Lieferanten für eine eigene Registrierung bzw. die Registrierung eines Vorlieferanten in der Lieferkosten eingeholt werden kann.

## Geheimhaltungsvereinbarung

Wir stellen unseren Mandanten **eine Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung**.

Deren Abschluss ist ratsam, wenn Sie zur Realisierung einer neuen Geschäftsidee, neuartigen Dienstleistungskonzepten, neuen Produktansätzen oder neuen Absatzvorhaben mit einem Geschäftspartner kooperieren und werthaltige Informationen vor einer Preisgabe oder eigenmächtigen Fremdverwertung zur Unterbindung eines ungewollten Konkurrenzaufgebotes schützen wollen. Mit jedem potenziellen Kooperationspartner, demgegenüber vertrauliche Informationen offengelegt werden, sollte eine Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen werden.

## Gewährleistung: Typische Probleme

### 1. Ablehnung der Gewährleistung wegen Entsorgung des Artikels durch Kunden

**Dieses Muster** kann angewendet werden, wenn der Käufer einen Mangel der Kaufsache rügt und mithin einen Gewährleistungsfall geltend macht, das Produkt aber gleichwohl bereits entsorgt hat und sich mithin nicht mehr in dessen Besitz befindet.

In diesem Fall ist der Händler nicht gehalten, eine Einstandspflicht zu akzeptieren, weil der Käufer durch die eigenmächtige Entsorgung vereitelt, dass der Händler die Kaufsache auf die Begründetheit der Vorwürfe und die Voraussetzungen einer Gewährleistungspflicht überprüfen kann. Ihm steht dadurch ein dauerhaftes Leistungsverweigerungsrecht zu. Gleichsam verletzt der Käufer durch die Entsorgung seine Pflicht zur Rückgewähr im Gewährleistungsfall aus §439 Abs. 5 BGB.

### 2. Ablehnung der Gewährleistung da Fehlfunktion/ Schaden durch Fremdeinwirkung bzw. Manipulation verursacht

**Dieses Muster** findet Anwendung, wenn der Käufer dem Händler den gerügten Artikel zwecks einer Mängelprüfung zur Verfügung gestellt hat, der Händler im Folgenden jedoch feststellen musste, dass gar kein Sachmangel vorliegt, weil die Ware nach Abgabe an den Kunden durch diesen oder einen Dritten beschädigt bzw. manipuliert wurde.

### 3. Ablehnung der Gewährleistung wegen Verjährung

**Dieses Muster** kann in Fällen verwendet werden, in denen ein Kunde erst nach Ablauf von 2 Jahren nach der Übergabe der Kaufsache gegenüber dem Händler Gewährleistungsansprüche erhebt. Hier ist es dem Händler möglich, derlei Ansprüche unter Berufung auf deren Verjährung gemäß §438 Abs. 1 Nr. 3 BGB abzuweisen und eine Inanspruchnahme zu verweigern.



#### 4. Ablehnung der Gewährleistung wegen Mängelrüge nach mehr als 6 Monaten

**Dieses Muster** adressiert Konstellationen eines Verbrauchsgüterkaufs, in denen der Verbraucher einen Mangel der Kaufsache nach Ablauf von 6 Monaten rügt und insofern gehindert ist, von der Mangelvermutung des §477 BGB zu profitieren, nach welcher das Vorliegen eines Mangels ab Übergabe bei Geltendmachung innerhalb des ersten halben Jahres angenommen wird. Außerhalb dieses Zeitraums ist der Verbraucher für diese Tatsache beweispflichtig, sodass der Händler eine Einstandspflicht ablehnen kann, wenn der Verbraucher seine Mängelrüge nicht hinreichend substantiiert.

#### 5. Bitte um Einsendung zwecks Mängelprüfung und Hinweis auf Konsequenz der Untätigkeit

Mit **diesem Muster** kann der Händler vor Anerkennung einer gewährleistungsrechtlichen Einstandspflicht von seinem Recht Gebrauch machen, den Verbraucher zum Zwecke einer Prüfung des Artikels auf den gerügten Mangel hin um dessen Einsendung zu bitten. Die Hinsendekosten sind hier vom Händler zu tragen. Der Bitte steht zusätzlich der Hinweis bei, dass ein Tätigwerden des Händlers zur Erfüllung von Gewährleistungsansprüchen nicht verlangt werden kann, bis die Einsendung erfolgt und die Begründetheit der Rüge nachgewiesen ist.

#### 6. Bitte um Einsendung zwecks Mängelprüfung und Hinweis auf die Tragung der Hin- und Rücksendekosten (und evtl. der Mängelprüfungskosten) durch den Kunden, wenn ein unberechtigtes Mangelbeseitigungsverlangen vorliegt

Mit **diesem Muster** kann der Händler vor Anerkennung einer gewährleistungsrechtlichen Einstandspflicht von seinem Recht Gebrauch machen, den Verbraucher zum Zwecke einer Prüfung des Artikels auf den gerügten Mangel hin um die Einsendung der Ware zu bitten. Die Bitte um Übersendung steht der Hinweis bei, dass ein Tätigwerden des Händlers zur Erfüllung von Gewährleistungsansprüchen nicht verlangt werden kann, bis die Einsendung erfolgt und die Begründetheit der Rüge nachgewiesen ist. Der Kunde wird im Rahmen des Musters darauf hingewiesen, dass dieser die Hin- und Rücksendekosten der Ware evtl. zu tragen hat, wenn sich herausstellen sollte, dass die Ware nicht mangelhaft ist. Sollte nämlich der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt haben, dass ein Mangel der Kaufsache nicht vorliegt, wird für diesen Fall angekündigt, etwaige Mängelprüfungskosten im Wege des Schadensersatzes geltend zu machen.

## 7. Ergebnislose Mängelprüfung - Ablehnung von Rechtspflichten und Aufforderung zur Rücknahme des Artikels

**Dieses Muster** findet Anwendung, wenn der Käufer dem Händler den gerügten Artikel zwecks einer Mängelprüfung zur Verfügung gestellt hat, der Händler im Folgenden die Begründetheit der Rüge aber nicht feststellen konnte und insofern eine Einstandspflicht ablehnt. Diese Ablehnung geht mit der Bitte um Rücknahme des vermeintlich mangelhaften, laut Prüfungsergebnis aber voll funktionsfähigen Artikels gegenüber dem Käufer einher und legt diesem die Erstattungspflicht etwaiger Versandkosten auf.

## 8. Bitte um Rückgewähr der Mangelware als Voraussetzung der Ersatzlieferung und Hinweis auf Konsequenz der Untätigkeit

Mit **diesem Muster** kann der Händler bei grundsätzlicher Anerkennung seiner Einstandspflicht die Einleitung einer vom Verbraucher gewünschten Ersatzlieferung bis zu dem Zeitpunkt verweigern, in dem er die ursprüngliche mangelhafte Sache von diesem zurückerhalten hat. Unter Berufung auf seinen Rückgewähranspruch aus §439 Abs. 5 BGB macht der Händler hiermit von seinem Recht Gebrauch, die Nachlieferung nur Zug-um-Zug gegen die Rückgewähr der Kaufsache zu erfüllen. Die Kosten für die Einsendung der mangelhaften Sache sind vom Händler zu tragen.

## 9. Verweigerung der Nacherfüllung wegen Unmöglichkeit / Ersatzangebot

**Dieses Muster** kann verwendet werden, wenn der Händler bei Mangelhaftigkeit eines Produktes kein neues beschaffen kann und auch eine Reparatur ausgeschlossen ist. Dies kann vor allem der Fall sein, wenn andere Exemplare oder Ersatzteile für ein Produkt am Markt nicht mehr verfügbar sind. In diesem Fall sollte der Händler dem Käufer vorrangig - soweit möglich - ein gleichwertiges Produkt als Ersatz und nachrangig die Erstattung des Kaufpreises gegen Rückgewähr der defekten Kaufsache anbieten.

## 10. Verweigerung der gewählten Nachbesserung wegen Unverhältnismäßigkeit bei grundsätzlicher Anerkennung der Mängelhaftung

**Dieses Muster** ist auf Konstellationen zugeschnitten, in denen der Käufer vom Händler die Reparatur einer beidseitig als mangelhaft anerkannten Sache begehrt, die Reparatur im Verhältnis zu einer Ersatzlieferung aber mit einem erheblichen Kostenmehraufwand verbunden wäre. Unter Berufung auf sein Recht aus §439 Abs. 4 Satz 1 BGB kann der Händler die Reparatur verweigern und seine Nacherfüllungspflicht auf die für ihn günstigere Ersatzlieferung beschränken.

## 11. Nachlieferung aus Kulanz ohne Anerkennung einer Rechtspflicht

Mit **diesem Muster** kann der Händler in Fällen, in denen der Käufer einen Mangel rügt, auf die Ausübung seines Prüfrechts verzichten und aus Kulanz und ohne Anerkennung einer gewährleistungsrechtlichen Pflicht die kostenlose Nachlieferung anbieten. Dies ist vor allem dann sinnvoll, wenn aufgrund der Beschaffenheit des Artikels absehbar ist, dass eine Mängelprüfung durch den Händler mit einem hohen Zeit- und Kostenaufwand verbunden wäre. Dem Angebot der Nachlieferung steht die Bitte bei, den als mangelhaft gerügten Artikel an den Händler zurücksenden.

## 12. Rückgabeverlangen der mangelhaften Sache nach der Nachlieferung

**Dieses Muster** setzt einen Sachverhalt voraus, in welchem der Händler dem Käufer im Rahmen der Ersatzlieferung bereits eine neuwertige Sache zur Verfügung gestellt hat. Unter Berufung auf seinen Rückgewähranspruch aus §439 Abs. 5 BGB kann er den Verbraucher nun dazu auffordern, die mangelhafte Sache an ihn zurücksenden. Die Versandkosten sind hierbei vom Händler zu tragen.

## 13. Ablehnung der Haftung für behauptete Mangelfolgeschäden wegen beachteter Sorgfalt

**Dieses Muster** adressiert Fälle, in denen der Händler nachweist, Mangelfolgeschäden nicht zu vertreten zu haben. Freilich ist es möglich (und im Interesse der Kundenfreundlichkeit und -bindung und zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten) auch ratsam, aus Kulanz die Erstattung eines Pauschalbetrags anzubieten.

## Impressum: in 11 verschiedene Sprachen übersetzt

Wir stellen unseren Mandanten **Impressum-Mustervorlagen** für die gängigsten Rechtsformen zur Verfügung, selbstverständlich auch mit den Infos zur Streitschlichtung in jeweiliger Landessprache. Und das nicht nur auf Deutsch, sondern übersetzt in insgesamt 11 verschiedenen EU-Sprachen. Für einen rechtssicheren eu-weiten Handel.

## Marke - Antrag auf Verlängerung und Inhaberwechsel

Wir stellen unseren Mandanten folgende zwei wichtige **Musterschreiben** zur Verfügung, die für jeden Markeninhaber von Bedeutung sind:

- Antrag zur Verlängerung der Marke (nach 10 Jahren endet der Schutz einer Marke - wer dann nicht rechtzeitig verlängert, verliert den Schutz für immer)
- Antrag auf Änderung der Inhaberdaten (times are changing - die Daten, die der Markeninhaber beim Amt hinterlegt, müssen aktuell gehalten werden. Dies geschieht mit einem entsprechenden Antrag)

## Muster-Model-Release-Vertrag für Unternehmer

Die Verwendung professioneller Model-Bilder für die Eigenwerbung kann für Unternehmen ein bedeutendes Instrument der Absatzförderung sein. Basis für eine erfolgreiche Kooperation ist aber ein rechtsgültiger Vertrag, der die notwendigen Rechteeinräumungen und die übrigen Rechte und Pflichten der Parteien abschließend regelt. Wir stellen unseren Mandanten einen unternehmerfreundlichen **Muster-Model-Release-Vertrag** bereit, der auch die notwendigen Datenschutzhinweise beinhaltet.

## Mustervertrag: Kooperation mit Influencern

Nicht nur die Popularität sozialer Netzwerke an sich ist in den letzten Jahren gestiegen, sondern auch diejenige einzelner Nutzer, die sich besonders zu inszenieren wissen. Die Reichweite solcher "Influencer" veranlasst viele Unternehmen zu Kooperationen, in deren Rahmen Produkte durch Posts auf Instagram, Facebook und Co. präsentiert werden sollen. Wir stellen unseren Mandanten einen unternehmensfreundlichen **Muster-Kooperationsvertrag** für die Zusammenarbeit mit Influencern bereit.

## Negative Kundenbewertungen: Wie man sich richtig wehrt

Produkt- und unternehmensbezogene Kundenbewertungen können für Händler Fluch und Segen zugleich sein. Fallen sie positiv aus, wirkt sich das umsatzfördernd aus. Bei negativen Bewertungen kann dies stark geschäfts- und reputationsschädigend wirken. Auch wenn Händler hier aus Gründen der Meinungsfreiheit vieles hinnehmen müssen, so gibt es doch auch bei Bewertungen rechtliche Grenzen. Diese sind dort erreicht, wo die Bewertung entweder eine Schmähekritik oder unwahre Tatsachenbehauptungen enthält.

Wir stellen unseren Mandanten zum Thema folgende drei Muster (inkl. kurzer Handlungsanleitungen) zur Verfügung:

Muster 1: Löschungsforderung gegenüber dem Bewertungsverfasser

Muster 2: Hinweis auf Rechtsverletzung an den Seitenbetreiber

Muster 3: Löschungsforderung gegenüber Seitenbetreiber nach erfolglosem Hinweis

Die Muster sind **hier abrufbar**.

## Nutzungsvereinbarung Bild-/Textmaterial

Wir stellen unseren Mandanten ein **Vertragsmuster** für die Nutzung von urheberrechtlich geschützten Werken wie Bild oder Text zur Verfügung.

## REACH-Konformitätserklärung

Hier geht es um ein **Muster einer Konformitätserklärung** nach der REACH-Verordnung für (Do-It-Yourself)-Händler, die zu deren Bereitstellung von Marktplätzen (etwa Amazon) und sonstigen Dritten aufgefordert werden.

## Retourenformular

Wir stellen ein **Muster für den rechtssicheren Einsatz eines Retourenformulars** bereit.

## Shop / Plattform gehackt: Reaktionsschreiben an betroffene Kunden

Hacking-Angriffe auf Online-Shops oder Verkaufskonten auf Plattformen sind der wahrgewordene Alptraum eines jeden Händlers. Wie durch Geisterhand werden in der Folge teilweise tatsächlich nicht verfügbare Artikel zum Verkauf angeboten, teilweise die Bankdaten durch Hinterlegung einer hackereigenen Bankverbindung so geändert, dass Kaufpreiszahlungen den Kriminellen zufallen. Zwar ist der Händler bei Hacking-Angriffen grundsätzlich nicht schutzlos gestellt und muss regelmäßig nicht für den betroffenen Kunden entstandene Schäden aufkommen. Dies gilt es diesen jedoch zunächst in einem beschwichtigenden und versöhnlichen Ton mitzuteilen.

Wir stellen unseren Mandanten **ein Musterschreiben** zur Information von Betroffenen zur Verfügung, mit welchem die Ereignisse dargelegt, die Rechtslage dargestellt und schließlich eine Haftung zurückgewiesen werden kann.

## Streit mit Lieferanten / Versanddienstleister

### 1. Durchsetzung des Unternehmerregresses

**Dieses Muster** dient der Durchsetzung von Ansprüchen im Rahmen des Unternehmerregresses gemäß § 445a BGB, welche der Verkäufer gegenüber seinem Lieferanten geltend machen möchte.

### 2. Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust

**Dieses Muster** kann verwendet werden, wenn die Kaufsache auf dem Rücksendeweg nach einem Verbraucherwiderruf in der Sphäre des Transportunternehmens beschädigt wird oder untergeht.

## Verarbeitungsverzeichnis

Wir stellen unseren Mandanten ein **konfigurierbares Verarbeitungsverzeichnis im Mandantenportal** kostenfrei zur Verfügung. Auch hier haben wir versucht Komplexes einfach zu machen und leiten mit Hilfe eines Konfigurators durch die Fragen zum Verantwortlichen, den Verarbeitungstätigkeiten, TOMs & Co.

## Verpackungsgesetz

Das Verpackungsgesetz trat zum 1. Januar 2019 in Kraft. Ein wichtiger Punkt für Händler ist die Frage der Lizenzierung: Wer systembeteiligungspflichtige Verpackung in Verkehr bringt, den trifft die Lizenzierungspflicht. Ausnahme: Der Hersteller oder Lieferant hat bereits die Lizenzierung vorgenommen. Um dies zu klären muss der Händler wegen seiner Darlegungslast aktiv werden.

Wir stellen unseren Mandanten hierzu **ein Muster** zur Verfügung, mit dem sich Händler eine Vorlizenzierung bestätigen lassen können.

## Versand- und Zahlungsbedingungen

Unsere Mandanten erhalten ein **Muster** für eine Informationsseite zu Versand, Zahlungsmöglichkeiten und Berechnung der Lieferzeit

## Warenlieferung: Typische Probleme

### 1. Einforderung von Kosten bei Unzustellbarkeit der Sendung im ersten Zustellversuch

Kann infolge eines Tippfehlers oder einer sonstigen Unachtsamkeit des Verbrauchers bei der Eingabe der Lieferadresse nicht zugestellt werden und geht das Paket daraufhin an den Händler zurück, muss der Verbraucher grundsätzlich einen neuen Zustellungsversuch akzeptieren. Der Händler kann die erneute Aufgabe der Sendung beim Versanddienstleister aber von der vorherigen Erstattung angefallener Lagerkosten einerseits und der abermals anfallenden Versandkosten andererseits abhängig machen.

Für die Geltendmachung dieser Positionen stellen wir unseren Mandanten **ein Musterschreiben** bereit.

### 2. Paketverlust nach Zustellung beim Nachbarn

Passiert häufig: Die Ersatzzustellung an den Nachbarn, wenn der eigentlich bestimmungsgemäße Empfänger nicht anwesend ist. Typischer Konflikt: Es kommt zu einem Paketverlust in der Sphäre des Nachbarn. Muss der Händler nun neu liefern oder zumindest bereits gezahlte Beträge erstatten? Kommt ein Regress beim Nachbarn und oder Transportunternehmen in Betracht?

Zum Thema Paketverlust in der Sphäre des Nachbarn im Falle einer sogenannten Ersatzzustellung" haben wir folgende **zwei hilfreiche Musterformulierungen** erstellt:

Muster: Bereitschaft zur Rückerstattung des Kaufpreises bei Paketuntergang nach Ersatzzustellung an Nachbarn

Muster: Regress in Höhe des Kaufpreises gegenüber nachlässigem Nachbarn



### 3. Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust oder -beschädigung im Widerrufsfall

**Dieses Muster** kann verwendet werden, wenn die Kaufsache auf dem Rücksendeweg nach einem Verbraucherwiderruf in der Sphäre des Transportunternehmens beschädigt wird oder untergeht. Für etwaige Schäden aus Untergang oder Beschädigung auf dem Transportweg können Online-Händler nach § 421 Abs. 1 Satz 2 HGB Schadensersatz verlangen.

### 4. Rückerstattungsangebot wegen Lieferunmöglichkeit

**Dieses Muster** kann verwendet werden, wenn sich nach der Bestellung herausstellt, dass der gewünschte Artikel nicht mehr lieferbar ist und vom Händler auch nicht in zumutbarer Weise anderweitig beschafft werden kann.

### 5. Versehentliche Zu-viel-Lieferung an den Käufer

In der Praxis eines Online-Händlers kann es immer mal vorkommen, dass man dem Kunden im Zusammenhang mit der Abwicklung eines im Fernabsatz geschlossenen Kaufvertrages versehentlich mehr Waren zusendet, als nach dem Inhalt des Kaufvertrages geschuldet. Wie soll sich der Händler in einem solchen Fall zweckmäßigerweise verhalten? Kann er die zu viel gelieferte Ware überhaupt ohne weiteres zurückfordern und was ist dabei ggf. zu beachten?

Wir stellen unseren Mandanten für solche Fälle **ein Muster** zur Verfügung, welches Händler für ihre Korrespondenz mit dem Kunden verwenden können.

### 6. Vier Muster zum Schuldnerverzug

Gerade im Online-Handel sehen sich Unternehmer oftmals säumigen Kunden gegenüber. Ist ihnen in derlei Fällen die Eintreibung ihrer Forderungen selbst überlassen, schlagen sich ausbleibende Zahlungen nicht nur in Form von Umsatzeinbußen nieder, sondern verursachen darüber hinaus Rechtsverfolgungskosten und einen erhöhten administrativen Aufwand.

Gerne stellen wir unseren Mandanten **hilfreiche Muster** zum professionellen Umgang mit säumigen Kunden zur Verfügung.

Dabei handelt es sich um:

- Erstes Mahnschreiben/Zahlungserinnerung
- Zweites Mahnschreiben
- Drittes/Letztes Mahnschreiben
- Rücktrittserklärung

## Widerrufsrecht: Typische Probleme

### 1. Schadensersatz - Ware wird durch unsachgemäße Verpackung des Verbrauchers beschädigt

Dieses Muster behandelt den Fall, dass ein Verbraucher nach Erklärung des Widerrufs für den Rückversand der Ware eine völlig ungeeignete Verpackung wählt - mit der Folge, dass die Ware beim Händler beschädigt oder gar zerstört ankommt. Der Händler möchte nun einen Schadensersatzanspruch geltend machen. Hierfür kann sich unser Mandant unserer **rechtssicheren Formulierungshilfe** bedienen.

### 2. Wertersatz - Beschädigung/Abnutzung der Ware, Widerruf und Rücksendung an Händler

**Dieses Muster** kann für die Geltendmachung von Wertersatzansprüchen im Widerrufsfall gegenüber dem Verbraucher verwendet werden, wenn der Händler den zurückzuerstattenden Kaufpreis um den ersatzfähigen Betrag kürzen will. Wertersatzansprüchen des Händlers liegt die gesetzgeberische Wertung zugrunde, dass der Verbraucher die Bestellung nach deren Erhalt zwar auf ihre Eigenschaften und Beschaffenheit testen darf, im Widerrufsfall für darüber hinausgehende Abnutzungserscheinungen und/oder Schäden aber ersatzpflichtig ist. Durch den Widerruf soll der Händler ob der Absetzbarkeit der Ware nicht schlechter stehen. Die Ersatzverlangen gegenüber dem Verbraucher sollte diesem unbedingt vor der anteiligen Kaufpreistrückzahlung zugehen.

### 3. Verbraucher schickt Ware einfach kommentarlos zurück

**Dieses Muster** findet für den Fall Anwendung, dass der Verbraucher die Ware kommentarlos innerhalb der Widerrufsfrist zurücksendet. Weil er hier seine ausdrückliche Widerrufserklärung noch nachholen kann, sollte ihn der Händler auf die unwirksame Ausübung des Widerrufs durch bloße Rücksendung hinweisen und zur fristgerechten Abgabe der Erklärung auffordern.

### 4. Verbraucher schickt Ware kommentarlos zurück und Ware geht daraufhin auf dem Versandweg verloren

**Dieses Muster** findet Anwendung, wenn der Verbraucher durch eine kommentarlose Rücksendung seinen Widerruf erklären will, die Ware auf dem Versandweg aber untergeht und der Händler mithin innerhalb der Widerrufsfrist von einem Widerrufsbegehren des Verbrauchers nicht erfährt. Stellt sich schließlich nach Ablauf der Frist der Untergang der Retoure heraus, hat der Verbraucher nie fristgerecht einen wirksamen Widerruf erklärt mit der Folge, dass der Händler zu keiner Rückerstattung verpflichtet ist und der Verbraucher auf seinem Schaden sitzen bleibt.

### 5. Verbraucher schickt Ware unfrei zurück

**Dieses Muster** adressiert Fälle des Widerrufs, in denen der Verbraucher die Ware "unfrei" an den Händler zurücksendet, obwohl ersterem durch entsprechende Widerrufsbelehrung die unmittelbaren Kosten der Retoure auferlegt wurden. Die Versandgebühren, die durch den unfreien Versand beim empfangenden Händler anfallen, kann dieser im Folgenden mit dem zu erstattenden Kaufpreis verrechnen.

### 6. Verbraucher verlangt Abbau der Widerrufsware vom Verkäufer

**Dieses Muster** kann für den Fall verwendet werden, dass der Verbraucher nach (wirksamem) Widerruf seiner Vertragserklärung vom Verkäufer den Abbau der vom Verkäufer in zerlegter Form gelieferten Ware verlangt, wobei der Verkäufer sich nicht zur Abholung der (versandfertigen) Ware verpflichtet hat.

## 7. Ablehnung des Widerrufs eines gewerblichen Käufers (verschiedene Handlungsoptionen)

Weil das gesetzliche Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel ausschließlich Verbrauchern zusteht, ist der Händler nicht gehalten, Widerrufserklärungen von Gewerbetreibenden zu akzeptieren, deren Handeln zugunsten des eigenen Unternehmens aus der Bestellung ersichtlich wird. **Dieses Muster** stellt dem Händler für derartige Fälle verschiedene Reaktionsmöglichkeiten zur Wahl, denen zunächst die grundsätzliche Ablehnung des Widerrufs gemein ist.

## 8. Ablehnung des Widerrufs wegen verspäteter Ausübung

**Dieses Muster** behandelt den Fall, dass ein Verbraucher verspätet sein Widerrufsrecht ausübt. Der Online-Händler möchte die Widerrufsausübung des Verbrauchers als verspätet zurückweisen und eine Rückabwicklung des Vertrags ablehnen. Hierfür kann sich der Online-Händler ab sofort der rechtssicheren Formulierungshilfe der IT-Recht Kanzlei bedienen.

## 9. Reaktionsschreiben auf die Rücksendung falscher Ware im Widerrufsfall

**Dieses Muster** kann verwendet werden, wenn der Händler im Zuge eines Verbraucherwiderrufs andere Ware als diejenige zurückerhält, die eigentlich Gegenstand der widerrufenen Bestellung war. In diesem Fall sollte der Händler sein Zurückbehaltungsrecht für den zu erstattenden Kaufpreis ausüben, auf die Versandkostentragung eingehen, den Verbraucher zur Einsendung der richtigen Ware auffordern und ihn gleichzeitig dazu anhalten, die falsche Ware gegen Tragung der Versandkosten zurückzunehmen.

## WLAN-Hotspot: Nutzungsbedingungen

Im Juni 2017 wurde vom Bundestag beschlossen, dass die sogenannte Störerhaftung für WLAN-Netzbetreiber abgeschafft wird. Seit der Gesetzesänderung, können Betreiber öffentlicher WLAN-Hotspots grundsätzlich nicht mehr auf Unterlassung verklagt werden, wenn jemand darüber urheberrechtlich geschützte Inhalte teilt. Doch Achtung - auch nach der Reform bestehen für die Betreiber unterschiedliche Haftungsrisiken!

Um diese zu minimieren, stellen wir unseren Mandanten **ein Muster mit Nutzungsbedingungen für WLAN-Hotspots** bereit.

## Zugangs- und Auftragsbestätigung per Mail

Wir stellen unseren Mandanten

- ein **Muster einer Auftragsbestätigung** per Mail sowie
- ein **Muster einer Zugangsbestätigung** per Mail

bereit.

Autor:

**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**

Rechtsanwalt