von Rechtsanwalt **Dr. Daniel S. Huber**

Anfechtung: Was tun bei fehlerhaften Preisen und anderen Pannen im Webshop?

Spielt die Shop-Software verrückt und zeigt fälschlich zu niedrige Preise an, oder hat ein Mitarbeiter irrtümlich falsche Preise ins System eingegeben, so können Kunden (vermeintlich) Riesenschnäppchen machen. Über Social Media verbreitet sich die Nachricht wie ein Lauffeuer, der Shop wird über Nacht praktisch leer gekauft. Doch Online-Händler, die schnell und geschickt reagieren, können bei solchen und anderen Pannen größere Schäden abwenden, so dass es nicht zum Ruin des Webshops kommen muss. Die IT-Recht Kanzlei erklärt, was zu tun ist, und gibt Handlungstipps.

I. Verhinderung unfreiwilliger Schnäppchen

Es passiert immer wieder und stets gibt es nicht nur schlechte Publicity, sondern auch juristische Scharmützel: Durch einen Software-Fehler werden eine Zeit lang Waren im Webshop oder bei eBay vermeintlich zu Hammer günstigen Preisen angeboten. Dabei ist alles nur ein Versehen. Aufgrund der steigenden Komplexität der Technik, insbesondere der Shop-Software und ihrer Schnittstellen, können derlei Fehler auftreten. Webshop-Betreiber trifft dabei häufig gar kein Verschulden, dennoch droht ein großer finanzieller Schaden. Online-Händler sollten daher dafür sorgen, dass eine solche Panne nicht zum finanziellen Ruin und damit vielleicht sogar zum Aus des Webshops führt.

II. Was tun bei fehlerhaften Preisen im Internet?

1. Kaufverträge rechtzeitig anfechten

Werden Preise in einem Webshop falsch angezeigt, entweder weil sie von einem Mitarbeiter falsch eingegeben worden sind oder weil eine Software eine Panne hat, durch die richtig eingegebene Preise im Webshop falsch dargestellt werden, kann der Online-Händler die mit diesen Preisen abgeschlossenen Kaufverträge anfechten. Dies bedeutet, er muss die betroffenen Verträge nicht erfüllen, also keine Lieferungen vornehmen. Wichtig dabei ist, dass der Händler zügig reagiert, denn das Gesetz sieht in § 122 Absatz 1 BGB vor, dass der Betroffene die Anfechtung unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern gegenüber dem Vertragspartner erklären muss, damit er sich vom Vertrag lösen kann. Eine besondere Form ist für die Anfechtungserklärung jedoch nicht vorgesehen, sie kann daher etwa auch per E-Mail gegenüber dem Vertragspartner erfolgen.

2. Den Anfechtungsgrund nachweisen können

Zu beachten ist, dass der Anfechtende das Vorliegen des Anfechtungsgrundes im Zweifelsfalle beweisen muss. Denn das Anfechtungsrecht besteht nur dann, wenn der Erklärende sich bei Abgabe seiner Willenserklärung tatsächlich geirrt hat. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn der Erklärende sich bei der Eingabe von Daten (wie etwa den Produktpreisen) in die EDV vertippt hat (sog. Erklärungsirrtum) oder in der Produktbeschreibung irrtümlich Eigenschaften der Ware angibt, die sie tatsächlich gar nicht hat (sog. Eigenschaftsirrtum). Das Anfechtungsrecht besteht hingegen nicht, wenn den Händler bloß reut, dass er das Produkt so günstig angeboten hat. Übrigens können auch Käufer anfechten, wenn sie sich bei Abgabe ihrer Willenserklärung geirrt haben. Dabei berechtigt aber bei weitem nicht jeder Irrtum zur Anfechtung. Keine Anfechtungsmöglichkeit besteht etwa dann, wenn der Käufer sich über Umstände geirrt hat, die mit dem Kaufvertragsschluss selbst nichts zu tun haben, beispielsweise wenn der Käufer eines Buches angenommen hat, das Buch würde seiner Frau als Geburtstagsgeschenk gefallen, obwohl sie es tatsächlich überhaupt nicht mag (sog. unbeachtlicher Motivirrtum).

3. Der Anfechtende muss Schadensersatz zahlen

Schließlich muss derjenige, der einen Kaufvertrag wegen eines von ihm verursachten Irrtums angefochten hat, dem anderen Vertragspartner nach § 122 Absatz 1 BGB Schadensersatz leisten. Allerdings dürfte es bei falschen Preisangaben im Internet häufig keinen oder nur geringen Schaden geben, zumal der Käufer nachweisen muss, dass es überhaupt einen Schaden gibt und wie hoch er tatsächlich ist.

III. Geschehene Fehler einfach wieder korrigieren

Fehler passieren, irren ist schließlich menschlich. Sowohl auf Händler- bzw. Verkäufer- als auch auf Käuferseite können Missgeschicke geschehen, die die Wirksamkeit des jeweiligen Kaufvertrags berühren. Insbesondere Webshop-Betreiber dürften sich daher fragen, bei welchen eigenen Fehlern sie vom Kaufvertrag wieder Abstand nehmen dürfen und in welchen Fällen sich die Kunden tatsächlich vom Vertrag lossagen dürfen.

Rechtlich gesehen muss dabei ein Anfechtungsgrund vorliegen, der zur Anfechtung berechtigt. Zudem muss eine Anfechtungserklärung innerhalb der gesetzlichen Anfechtungsfrist abgegeben werden, was regelmäßig unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern geschehen muss. Bei eBay gelten hierbei allerdings einige Besonderheiten.

Die IT-Recht Kanzlei hat die umfangreiche Rechtsprechung zu den Anfechtungsmöglichkeiten im E-Commerce ausgewertet. Dazu nun ein detaillierter Überblick.

1. Zulässige Anfechtungsgründe

a. Irrtümliche Eingaben von Preisen ins Shop-System

- Eine Anfechtung zugelassen hat das OLG Stuttgart (Beschluss vom 12.7.2006, Az. 12 U 91/06), weil in dem zugrunde liegenden Fall die Preisangabe von 54 Euro im Internet für ein vollkommen unstreitig deutlich wertvolleres Auto so offensichtlich auf einen Irrtum zurückzuführen sei, dass ein Anfechtungsgrund ohne weiteres anzunehmen sei.
- Das OLG Oldenburg (Urteil vom 27.9.2006, Az. 4 U 25/06) sah einen zur Anfechtung berechtigenden Erklärungsirrtum im Sinne des § 119 Absatz 1 BGB als gegeben an, wenn ein eBay-Verkäufer laut eigener Aussage ein Auto, das er parallel auf einer – über die Artikelbeschreibung von eBay verlinkten – anderen Webseite zu einem Verkaufspreis von 15.000 Euro angeboten hat, aus Versehen zu einem Startpreis von 1.000 Euro statt 10.000 Euro für eine Auktion bei eBay einstellt.
- Dasselbe gilt laut LG Konstanz (Urteil vom 02.09.2003, Az. 4 O 134/03), wenn der Online-Händler irrtümlich meint, dass das Komma bei der Eingabe des Preises durch einen Punkt und nicht durch ein Komma eingetippt werden müsse, dadurch aber der Preis tatsächlich falsch in das Shop-System eingegeben wird. Ganz generell sind Online-Händler anfechtungsberechtigt, wenn sie sich bei Eingabe der Warenpreise in das Shop-System vertippen (Urteil des AG Lahr vom 21.12.2004, Az. 5 C 245/04). Allerdings muss der Betroffene nachweisen, dass der Fehler tatsächlich während der Erklärungshandlung – also während der für den Verkauf relevanten Willenserklärung – geschehen ist (Urteil des AG Bremen vom 05.12.2012, Az. 23 C 0317/12), und nicht etwa danach oder davor.
- In eine ähnliche Richtung geht u. a. das AG Bremen (Urteil vom 25.05.2007, Az. 9 C 142/07), das im Falle des Sofort-Kaufens eines werthaltigen Artikels bei eBay zum Preis von 1,00 Euro typischerweise von einem Erklärungsirrtum des Verkäufers i. S. d. § 119 Absatz 1 BGB ausgeht, da nicht davon auszugehen sei, dass der Verkäufer den Gegenstand praktisch herschenken will, sondern wohl vielmehr eine Auktion zum Startpreis von 1,00 Euro beginnen wollte, zumal ansonsten die eBay-Kosten höher ausfallen würden als der dadurch erzielte Kaufpreis, so dass der Verkäufer am Ende sogar Verlust machen würde (in diese Richtung auch das AG Kassel, Urteil vom 23.04.2009, Az. 421 C 746/09).

b. Falsche Preisangaben aufgrund von Softwarefehlern

- Möglich ist eine Anfechtung nach §§ 119 Absatz 1, 120 BGB zudem dann, wenn bei der automatisch generierten elektronischen Auftragsbestätigung per E-Mail aufgrund eines Fehlers eines (externen) Dienstleisters das Komma bei der Preisangabe um zwei Stellen zum Nachteil des Händlers verrutscht (Urteil des OLG Hamm vom 12.01.2004, Az. 13 U 165/03).
- Dasselbe gilt, wenn der Kaufpreis, zu dem der Online-Kunde bestellt, infolge einer Formeländerung in der Software des Software-Providers niedriger dargestellt wurde, als er tatsächlich war (Urteil des OLG Frankfurt vom 20.11.2002, Az. 9 U 94/02).

- In dieselbe Richtung das LG Düsseldorf (Urteil vom 23.02.2007, Az. 22 S 307/06), das bei falschen Preisangaben, die auf einem Systemfehler in der Software beruhen, eine Anfechtung wegen Erklärungsirrtums gemäß § 119 Absatz 1 BGB für möglich hält; handelt es sich hingegen um einen sog. offensichtlichen Kalkulationsirrtum, konnte der Online-Kunde also ohne weiteres erkennen, dass es sich um einen fälschlich zu niedrigen Preis handelt, so könne sich der Kunde wegen rechtsmissbräuchlichen Verhaltens erst gar nicht auf den Vertrag berufen; er kann also bereits deshalb keine Lieferung der Ware verlangen.

c. Widersprüchliche Preisangaben im Webshop

Einen zur Anfechtung berechtigenden Inhaltsirrtum nach § 119 Absatz 1 BGB nahm das LG Stuttgart (Urteil vom 21.12.2007, Az. O 317/07) an, wenn ein Anbieter bei eBay dem Kunden objektiv zwei unterschiedlich hohe Preise für die Ware nennt, nachdem mittels der Sofort-Kaufen-Funktion wegen Nichterreichens des vom Verkäufer angegebenen Mindestpreises kein Kaufvertrag zustande gekommen war. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Anbieter nicht wusste, dass dem Kunden aufgrund des eBay-Systems die Ware dann zum Sofort-Kaufen zu dessen (möglicherweise sehr geringen) Gebot angeboten wird; wegen des dann im Raum stehenden offenen Einigungsmangels, also der fehlenden vertraglichen Einigung zwischen den beiden Kaufvertragsparteien, sei ggf. sogar überhaupt kein Kaufvertrag geschlossen worden.

d. Besonderheiten bei eBay

- Kein gesetzlicher Anfechtungsgrund, jedoch trotzdem ein Grund zur vorzeitigen Beendigung einer eBay-Versteigerung besteht nach Ansicht des LG Bonn (Urteil vom 5.6.2012, Az. 18 O 314/11), wenn die zu verkaufende Ware entweder nach Vertragsschluss beschädigt wird oder eine bereits vor Vertragsschluss bestehende Beschädigung dem Verkäufer erst nach Vertragsschluss auffällt. Insoweit seien die AGB von eBay, die bestimmen, unter welchen Umständen eine Angebotsrücknahme zulässig ist, nicht bloß als Verweis auf das gesetzliche Anfechtungsrecht zu verstehen; vielmehr würden sie diese für Verkäufe auf der eBay-Plattform erweitern.
- So sieht das auch das AG Bremen (Urteil vom 05.12.2012, Az. 23 C 0317/12), das den Abbruch eines Verkaufs bei eBay im Falle des Verlustes, der Beschädigung oder anderweitigen Nichtverfügbarkeit der Ware ohne Verschulden des Verkäufers für berechtigt und damit zulässig hält.
- Diese Sichtweise bestätigt der BGH (Urteil vom 08.06.2011, Az. VIII ZR 305/10) für den Fall, dass die Ware gestohlen worden ist. Die AGB von eBay seien so zu verstehen, dass ein Verkäufer an sein Angebot nicht nur dann nicht mehr gebunden ist, wenn ein gesetzliches Anfechtungsrecht i. S. d. § 119 BGB vorliegt, sondern auch wenn andere Gründe gegeben seien, die von Gesetzes wegen eine Angebotsrücknahme rechtfertigen, etwa im Falle des Diebstahls.

- Besonders interessant ist in diesem Zusammenhang die allerneuste Rechtsprechung des BGH zu Irrtürmern bei eBay-Geschäften, die zur Anfechtung berechtigen. Nach der Rechtsprechung des BGH ist ein eBay-Anbieter bereits dann nicht mehr an sein Angebot gebunden, wenn ein Anfechtungsgrund i. S. d § 119 BGB – also ein Erklärungs-, Inhalts- oder Eigenschaftsirrtum – alleine schon vorliegt (Urteil vom 08.01.2014, Az. VIII ZR 63/13). Einer fristgemäßen Anfechtungserklärung bedarf es demnach bei Abbruch von eBay-Verkäufen nicht, so dass es keine Rolle spielt, wie und wann sich ein Anbieter, der sich beim Start einer eBay-Auktion geirrt hat, gegenüber dem Bietenden nach Abbruch des eBay-Verkaufs äußert. Dies gilt allerdings nur für solche eBay-Geschäfte, die auf Grundlage der gegenwärtigen AGB von eBay über die eBay-Plattform geschlossen werden.

e. Anfechtungsmöglichkeiten des Käufers

- Ein Anfechtungsgrund wegen Irrtums über eine verkehrswesentliche Eigenschaft i. S. d. § 119 Absatz 2 BGB besteht für den eBay-Käufer laut LG Hagen (Urteil vom 12.11.2007, Az. 4 O 264/07), wenn sich der Käufer über die Person des Verkäufers irrt, weil er fälschlich der Meinung ist, der Kontoinhaber sei der Anbieter der Ware, obwohl tatsächlich eine andere Person – etwa der Lebenspartner des Kontoinhabers – Verkäufer und auch Eigentümer der Kaufsache ist. Einem Käufer steht zudem ebenfalls dann ein Anfechtungsrecht zu, wenn in der Produktbeschreibung des Verkäufers bei eBay oder in einem sonstigen Webshop ein von der Realität abweichendes Foto von der Ware enthalten ist (Urteil des AG Dresden vom 29.04.2005, Az. 103 C 10078/04).
- Ebenfalls anfechtungsberechtigt wegen eines Erklärungsirrtums nach § 119 Absatz 1 BGB ist ein Käufer, der bei einer sog. Live-Auktion eines Auktionshauses aus Versehen auf einen Button klickt, durch den man automatisch und ohne weitere Bestätigung in einem Zwischenschritt ein um 10.000 Euro höheres Gebot – beispielsweise für ein Kunstwerk – abgibt; rechtlich zweifelhaft ist dabei jedoch, ob dies überhaupt schon ein wirksames Gebot darstellt (Beschluss des OLG Koblenz vom 24.6.2011, Az. 2 U 37/11).
- Schließlich besteht nach Ansicht des BGH (Urteil vom 15.2.2017, Az. VIII ZR 59/16) auch dann ein Anfechtungsrecht des Käufers wegen eines Inhaltsirrtums nach § 119 Absatz 1 BGB, wenn der Händler bei eBay im Rahmen der Sofort-Kaufen-Funktion zwei unterschiedliche Preise angegeben hat, indem er beispielsweise einen Sofort-Kaufen-Preis von EUR 100,- angibt und in der weiteren Artikelbeschreibung deutlich hervorgehoben ausführt, es gelte entgegen dieser ersten Angabe ein Sofort-Kaufen-Preis von EUR 2600,-, und der Käufer dies bei Abgabe seiner Vertragserklärung durch Klicken auf den Sofort-Kaufen-Button übersehen hat, also von einem Angebot in Höhe von EUR 100,- ausging.

2. Keine zulässigen Anfechtungsgründe

a. Mängel der Kaufsache

Kein hinreichender Anfechtungsgrund für einen Verkäufer liegt laut OLG Oldenburg (Urteil vom 28.07.2005, Az. 8 U 93/05) vor, wenn der Verkäufer eines Autos beim Starten des eBay-Verkaufs nicht gewusst hat, dass dessen Getriebe Öl verliert; dies sei keine verkehrswesentliche Eigenschaft im Sinne des § 119 Absatz 2 BGB, die zur Anfechtung berechtige. Zudem seien die gesetzlichen Mängelrechte vorrangig, so dass der Verkäufer diese nicht dadurch umgehen könne, dass er den entsprechenden Kaufvertrag einfach anfechte (so schon das LG Berlin, Urteil vom 20.07.2004, Az. 4 O 293/04 und auch später noch in seinem Urteil vom 15.05.2007, Az. 31 O 270/05).

b. Nicht jeder Fehler berechtigt zur Anfechtung

- Kein Anfechtungsgrund besteht ebenfalls dann, wenn bei eBay der Anbieter überhaupt keine genaue Vorstellung davon hat, was er durch das Starten einer Auktion zu einem Startpreis von 1,00 Euro bewirkt, also dass er dadurch eine eBay-Auktion mit Startpreis 1,00 Euro beginnt. Er kann sich anschließend nicht auf einen zur Anfechtung berechtigenden Irrtum berufen (Urteil des OLG Köln vom 8.12.2006, Az. 19 U 109/06).
- Dasselbe gilt laut LG Berlin (Urteil vom 16.04.2004, Az. 36 O 488/03), wenn der irrtumsbedingte Fehler dem Verkäufer lediglich bei der Vorbereitungshandlung für die später abzugebende Willenserklärung geschieht, beispielsweise bei der Erstellung einer Preisliste, die zu einem späteren Zeitpunkt zur Grundlage der Preisangaben in einem Webshop werden soll. Handelt es sich dabei hingegen um die letzte „menschliche Entscheidung“ bevor der Vertragsschluss automatisiert im Internet erfolgt, so sei dies nicht als Fehler in der Vorbereitungshandlung zu sehen, sondern als Fehler im Willensbildungsprozess selbst, der dann grundsätzlich zur Anfechtung berechtigt (Urteil des AG Lichtenberg vom 12.01.2007, Az. 14 C 218/06). Etwas anders dann später der BGH (Urteil vom 26.01.2005, Az. VIII ZR 79/04), der zumindest in den Fällen, in denen ein Mitarbeiter des Verkäufers die Preise zunächst richtig ins Shop-System eingegeben hat, diese dann aber später durch einen Fehler in der Software falsch gegenüber dem Kunden angezeigt werden, ebenfalls keinen Fehler im Vorbereitungsstadium, sondern unmittelbar bei Abgabe der Willenserklärung des Verkäufers sieht, der zur Anfechtung berechtigt.
- Kein Anfechtungsrecht wegen eines Inhaltsirrtums nach § 119 Absatz 1 BGB hat zudem ein Urlauber, wenn er für den Urlaub ein „Premium Ferienhaus“ bzw. „VIP Ferienhaus“ bucht und sich anschließend wieder vom Vertrag lösen will, weil er sich tatsächlich etwas mehr darunter vorgestellt und dementsprechend davon versprochen hat (Urteil des LG Köln vom 16.08.2011, Az. 11 S 342/10).

c. Bekannte Fehler berechtigen nicht zur Anfechtung

Ebenfalls kein Anfechtungsrecht besteht, wenn ein Online-Händler bereits bei Abgabe der Annahmeerklärung bezüglich des Kaufvertrags weiß, dass das Auto-Replay-System des Webshops falsche (aus Sicht des Händlers: zu niedrige) Preise ausgibt und dem Kunden gegenüber bestätigt, er aber trotzdem nichts dagegen unternimmt, sondern das Shop-System weitere Kaufverträge schließen lässt (Urteil des AG Fürth vom 11.08.2009, Az. 360 C 2932/08).

d. (Keine) Besonderheiten bei eBay

- Auch bei eBay gibt es keine Anfechtungsgründe, die über die gesetzlichen Anfechtungsgründe hinausgehen; so kann bei einem eBay-Geschäft der Verkäufer den Verkauf nur dann wirksam stoppen, wenn ihm zugleich ein gesetzliches Anfechtungsrecht aus § 119 BGB, etwa wegen eines Erklärungs-, Inhalts- oder Eigenschaftsirrtum zusteht (so der Beschluss des LG Gießen vom 25.07.2013, Az. 1 S 128/13). Anders hingegen der BGH, der auch bei den weiteren in den AGB von eBay angesprochenen und angedeuteten Gründen ein Recht zur berechtigten Angebotsrücknahme (nicht aber zur nachträglichen Anfechtung des Geschäfts) sieht (Urteil des BGH vom 08.06.2011, Az. VIII ZR 305/10 Rn. 23).
- Kein Anfechtungsgrund besteht zudem, wenn der Verkäufer beim Starten eines eBay-Geschäfts über den Wert des Kaufgegenstandes irrt (Urteil des AG Bad Kissingen vom 28.09.2006, Az. 1 C 122/06).
- Ebenso wenig berechtigen Probleme mit der Zahlungsmodalität „PayPal“ zum berechtigten Abbruch eines eBay-Geschäft (Urteil des AG Gummersbach vom 28.06.2010, Az. 10 C 25/10).

3. Anfechtungserklärung

Nach § 143 BGB muss die Anfechtung dem Vertragspartner gegenüber erklärt werden, damit sie wirksam ist. Welche Hürden stellt die Rechtsprechung hierfür auf?

- Das OLG Oldenburg (Urteil vom 27.9.2009, Az. 4 U 25/06) hielt es für eine hinreichende Anfechtungserklärung, wenn ein eBay-Verkäufer gegenüber dem Käufer angibt, bei der Preisangabe sei ein Fehler geschehen und dieser liege nicht bei ihm, sondern bei eBay.
- Keine hinreichende Anfechtungserklärung liegt hingegen laut LG Berlin (Urteil vom 21.05.2012, Az. 52 S 140/11) vor, wenn der Verkäufer zwar gegenüber dem Kunden mitteilt, bei der Preisangabe im Webshop habe er einen Fehler gemacht, dann allerdings durch Nachverhandlung über den Preis gerade nicht deutlich genug macht, sich wegen des Irrtums tatsächlich von dem Rechtsgeschäft insgesamt und vollständig lösen zu wollen.

- Etwas anders noch früher das LG Konstanz (Urteil vom 02.09.2003, Az. 4 O 134/03), dass es als Anfechtungserklärung genügen ließ, wenn der Verkäufer dem Käufer mitteilt, dass der richtige Preis für die angebotene Ware 13.000 Euro und nicht 13 Euro betrage, wie jedoch wegen eines Kommafehlers bei der Eingabe des Kaufpreises tatsächlich dem Käufer gegenüber angezeigt worden war. Mittlerweile ist diese Sichtweise vom BGH (Urteil vom 15.2.2017, Az. VIII ZR 59/16) bestätigt worden, der für eine Anfechtungserklärung genügen lässt, wenn der Anfechtende nach den Umständen erkennen lässt, dass dass Rechtsgeschäft rückwirkend wegen eines Willensmangels beseitigt werden soll. Dabei kann die Anfechtungserklärung auch darin liegen, dass der Anfechtende zwar an dem Kaufvertrag als solchen festhalten will, aber zu einem anderen, deutlich niedrigeren Kaufpreis, den er für vertraglich vereinbart hält. Das Insistieren auf die Vertragserfüllung zu den anderen, für den Käufer besseren Konditionen im Wissen um den vom Verkäufer geforderten, höheren Kaufpreis kann nach Ansicht des BGH als Anfechtungserklärung verstanden werden.

4. Anfechtungsfrist

Nach § 121 BGB muss eine irrtumsbedingte Anfechtung unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern erklärt werden.

- Im Internethandel hält das OLG Hamm (Urteil vom 12.01.2004, Az. 13 U 165/03) hierfür eine Frist von vier Tage jedenfalls für ausreichend.
- Noch großzügiger ist das LG Berlin (Urteil vom 20.07.2004, Az. 4 O 293/04), das auch eine Frist von zwei Wochen für noch ausreichend hält, weil der Anfechtende die Zeit haben sollte, ggf. Rechtsrat einzuholen; ein Monat sei jedoch zu lange (in eine ähnliche Richtung das LG Koblenz, Urteil vom 28.07.2011, Az. 9 O 353/10). Auch das AG Lichtenberg wiederum hält Erklärungen binnen zwei Wochen für grundsätzlich unverzüglich i. S. d. § 121 Absatz 1 BGB und damit fristwahrend (Urteil vom 12.01.2007, Az. 14 C 218/06).
- Das AG Hamburg-Barmbek (Urteil vom 03.12.2003, Az. 811B C 61/03) hält hingegen eine Frist von zehn Tagen für nicht ausreichend, jedenfalls im Falle eines Großunternehmens, das deutlich schneller reagieren könne; zudem müsse sich der Anfechtende über die schnellstmögliche Übermittlungsart bei seinem Vertragspartner melden, also etwa per E-Mail und nicht per Briefpost, falls möglich.

5. Kein wirksamer Kaufvertrag bei rechtsmissbräuchlichem Verhalten des Kunden

- Nicht einmal eines Anfechtungsgrundes bedarf es laut OLG München (Beschluss vom 15.11.2002, Az. 19 W 2631/02), wenn bei einer Flugbuchung im Internet Seitens des Anbieters ein so günstiger Preis angezeigt wird, dass dies der Kunde schon nicht als rechtsverbindliches Buchungsangebot auffassen kann. Bucht ein Kunde dennoch, könne er sich wegen rechtsmissbräuchlichen Verhaltens gemäß § 242 BGB nicht auf die Wirksamkeit der Buchung berufen, hat also keinen Anspruch auf die Leistung. In dieselbe Richtung geht das LG Konstanz (Urteil vom 02.09.2003, Az. 4 O 134/03), das bei einer irrtümlich falschen Preisangabe des Verkäufers auf einer Auktionsplattform im Internet, durch das ein Auto für 13 Euro statt für 13.000 Euro angeboten worden ist, bereits keinen wirksamen Kaufvertragsschluss annimmt, da der Kunde hätte erkennen können, dass der Verkäufer das Auto nicht habe an einen Fremden praktisch verschenken wollen.
- Anders hingegen bei Online-Versteigerungen bei eBay. Wählt der Verkäufer (beispielsweise eines Autos) bei einer eBay-Auktion einen eher niedrigen Startpreis und bricht er die Versteigerung später unberechtigt ab, so hat der zu diesem Zeitpunkt Höchstbietende einen Anspruch auf Übergabe und Übereignung des Autos gegen Zahlung des derzeitigen Höchstgebotes (Urteil des BGH vom 12.11.2014, Az. VIII ZR 42/14). Auf rechtsmissbräuchliches Verhalten nach § 242 BGB kann sich der Verkäufer dann nicht berufen, da er mit der Wahl des niedrigen Startpreises und dem selbst gewählten Abbruch der Auktion das Risiko des für ihn nachteiligen Verkaufs selbst gesetzt hat.
- Zudem kann sich ein Verkäufer nicht prinzipiell gegenüber dem Käufer auf den Einwand rechtsmissbräuchlichen Verhaltens berufen, wenn er beim Verkauf aus Versehen (teils deutlich) zu niedrige Preise angegeben hat; Schnäppchen-Aktionen sind gerade bei Elektronikartikeln im Internet nicht selten, so dass ein Käufer sich nicht rechtsmissbräuchlich verhält, wenn er auf die Erfüllung eines Kaufvertrags trotz eines besonders niedrigem Kaufpreises besteht (Urteil des AG Hamburg-Barmbek vom 03.12.2003, Az. 811B C 61/03).

6. Zwischenfazit

Zusammenfassend ergibt sich aus der Rechtsprechung somit das folgende Bild.

- Wer sich bei der Eingabe von Preisen ins Shop-System nachweislich vertippt oder verklickt, kann später anfechten. Dasselbe gilt, wenn die Shop-Software wegen eines Softwarefehlers falsche Preise im Internet produziert. Bei Geschäften über die eBay-Plattform gilt die Besonderheit, dass ein Abbruch des eBay-Verkaufs nicht nur bei Vorliegen der gesetzlichen Anfechtungsgründe möglich ist, sondern auch im Falle des Verlusts oder der Beschädigung der Ware, wenn hierfür den Verkäufer kein Verschulden trifft. Andererseits kann ein Käufer anfechten, wenn er fälschlich der Auffassung ist, bei eBay den Kaufvertrag mit dem Kontoinhaber geschlossen zu haben, während tatsächlich eine andere Person dessen Konto genutzt hatte.
- Nicht anfechten kann hingegen, wer sich als Verkäufer über den Wert der Ware oder als Käufer über die Art der Leistung eine falsche Vorstellung gemacht hat. Ebenso wenig kann anfechten, wer sich lediglich im Vorfeld des Vertragsschlusses verkalkuliert hat und dann dementsprechend falsche Preise ins Shop-System eingibt oder bei Vertragsschluss bereits wusste, dass falsche Preise im Shop-System eingegeben worden sind, jedoch nichts rechtzeitig hiergegen unternimmt.

- Wirksam angefochten hat nur, wer die Anfechtung rechtzeitig erklärt hat. Dabei genügt ist in der Regel, dass der Irrende gegenüber dem Vertragspartner zum Ausdruck bringt, dass er den geschlossenen Vertrag nicht gelten lassen will. Der Begriff „Anfechtung“ muss dabei nicht verwendet werden. Nicht ausreichend ist jedoch zumindest einigen Gerichten, wenn der Betroffene seinem Vertragspartner den Kaufvertragsschluss zu anderen Konditionen – etwa zu einem anderen Preis – vorschlägt, also er sich gar nicht vollständig vom Rechtsgeschäft lösen will.
- Regelmäßig ist eine Anfechtungserklärung binnen weniger Tage wohl als unverzüglich im Sinne des § 121 Absatz 1 BGB und damit rechtzeitig und fristwahrend anzusehen. Einige Gerichte halten auch noch 14 Tage für zulässig, während zehn Tage teilweise als zu spät angesehen worden sind. Jedenfalls wer die Anfechtung binnen weniger Tage per E-Mail gegenüber dem betroffenen Vertragspartner erklärt, wahrt die Frist.

IV. Richtig und schnell reagieren – konkrete Handlungstipps

Am wichtigsten ist es, Pannen – wie beispielsweise falsche Preisangaben – möglichst frühzeitig zu erkennen, um darauf schnell und richtig reagieren zu können.

Hierzu folgende Handlungstipps:

1. Stopp weiterer Verkäufe aufgrund falscher Preisauszeichnungen

Zunächst einmal sollte sichergestellt werden, dass es möglichst sofort zu keinen weiteren Bestellungen aufgrund der falschen Preisangaben oder sonstigen Pannen kommt. Somit müssen alle im Zusammenhang mit der Panne stehenden Verkäufe unmittelbar gestoppt werden.

2. Schnelle Kommunikation mit den Kunden

Darüber hinaus müssen die Kunden, die aufgrund der Panne (teilweise deutlich) zu günstige Waren im Webshop bestellt haben, möglichst kundenfreundlich und serviceorientiert, dennoch hinreichend deutlich darauf hingewiesen werden, dass zwischen ihnen und dem Webshop ggf. gar kein Kaufvertrag zustande gekommen ist. Dies hängt davon ab, auf welche Weise in dem betroffenen Webshop Verträge geschlossen werden.

- Vertragsschluss durch Bestätigungsmail: Allein in der gesetzlich gemäß § 312j Absatz 1 Nr. 3 BGB vorgeschriebenen Pflicht des Unternehmers zur sofortigen Eingangsbestätigung bei elektronischen Bestellungen ist in der Regel noch keine Bestellannahme des Unternehmers zu sehen, es sei denn es geht deutlich daraus hervor, dass die Bestellung tatsächlich vom Verkäufer angenommen worden ist. Letzteres ist regelmäßig nur dann der Fall, wenn Begriffe wie „Auftragsbestätigung“ oder „Bestellannahme“ verwendet worden sind. Entdeckt der Verkäufer die Panne somit noch bevor über das Shop-System eine (ggf. automatische) Annahmeerklärung versendet worden ist, genügt es den Kunden darauf hinzuweisen, dass noch kein Kaufvertrag zustande gekommen ist.

- Vertragsschluss durch Versand der Ware: Einige Webshops gestalten den Vertragsschluss so, dass die Bestellung des Kunden erst mit dem Versand der Ware angenommen wird. Somit genügt es in diesen Fällen bei anfechtungsberechtigenden Pannen ebenfalls, wenn der Verkäufer den betroffenen Kunden mit Verweis auf die Pannen mitteilt, dass noch kein Kaufvertrag zustande gekommen ist, sie also nicht Lieferung der Ware verlangen können.
- Vertragsschluss durch Bezahlung des Kunden: Kommt der Vertrag zwischen Webshop und Kunden dadurch zustande, dass der Kunde unmittelbar im Anschluss an seine Bestellung bereits den Kaufpreis – etwa per PayPal – bezahlt, so kann der Verkäufer nicht mehr vor Vertragsschluss eingreifen. In diesen Fällen kann der Verkäufer seine Pflicht zur Lieferung der Ware nur noch dadurch verhindern, dass er den Kaufvertrag erfolgreich anficht.
- Vertragsschluss bei eBay: Vollkommen anders wiederum bei eBay-Geschäften, vollkommen unabhängig davon, ob es um eBay-Versteigerungen, Sofort-Verkäufe oder eBay-Shops, also gewerbliche eBay-Verkäufer geht. Denn nach den AGB von eBay kommt ein Vertrag stets unmittelbar zum Auktionsende oder durch Klicken auf die Schaltfläche „Sofort-Kaufen“ zustande, so dass ein Verkäufer bei einer Panne nicht mehr rechtzeitig eingreifen kann, wenn die Auktion bereits beendet oder die Schalfläche „Sofort-Kaufen“ schon angeklickt wurde. Ist dies hingegen noch nicht geschehen, hat der BGH eBay-Verkäufern die Türe mit seiner Rechtsprechung weit geöffnet: Liegt nämlich ein zur Anfechtung berechtigender Irrtum vor, so ist der Erklärende an sein Angebot nicht gebunden, kann es also folgenlos zurückziehen. Mit anderen Worten: Hat sich jemand nachweislich bei der Eingabe des Preises in das Shop-System geirrt, sind aufgrund eines Softwarefehlers falsche Preise angezeigt worden oder liegt ein sonstiger Anfechtungsgrund vor, so ist kein wirksamer Kaufvertrag geschlossen worden (Urteil des BGH vom 08.01.2014, Az. VIII ZR 63/13), wenn der Anbieter das Angebot bei eBay rechtzeitig – also vor Ende des Verkaufs – zurückgezogen hat.

3. Vorsorgliche Anfechtung der ggf. schon geschlossenen Verträge

Nichts desto trotz: Um etwaigen Rechtsstreitigkeiten mit uneinsichtigen und wenig verständnisvollen Kunden bereits im Vorfeld Wind aus den Segeln zu nehmen, sollten Verträge, die aus rechtlicher Sicht möglicherweise doch schon geschlossen worden sind, dringend vorsorglich angefochten werden. Händler können häufig in der gebotenen Eile nicht vollständig umreißen, ob sie in diesen Fällen juristisch gesehen bereits Kaufverträge mit ihren Kunden abgeschlossen haben oder nicht. Daher sollten sie den sichersten Weg wählen und vorsorglich die Anfechtung erklären.

V. Mustertexte

Wir stellen hier unseren Mandanten zum Thema "Anfechtung" eine kurze Handlungsanleitung + diverse Musterschreiben zum professionellen Umfang mit dem Anfechtungsrecht zur Verfügung.

Um folgende Mustertexte geht es dabei:

- Mustertext für ein Kundenschreiben bei vor Vertragsabschluss entdeckten Fehlern
- Mustertext für ein Kundenschreiben bei nach Vertragsabschluss entdeckten Fehlern
- Mustertext für ein Kundenschreiben bei Abbruch von eBay-Verkäufen

VI. Fazit

Kommt es zu nachweisbaren Fehlern bei der Angabe von Preisen im Webshop, etwa weil aufgrund menschlichen oder technischen Versagens ein deutlich zu geringer Preis angezeigt wird, sollte der betroffene Händler schnell reagieren. Ist aus rechtlicher Sicht noch gar kein Vertrag mit dem Kunden zustande gekommen, so hat dieser noch keinen Anspruch auf die Lieferung der Ware. Im Eifer des Gefechts kann häufig allerdings nicht schnell oder sicher genug festgestellt werden, ob ein Vertrag bereits wirksam geschlossen worden ist. Daher sollten die betroffenen Verträge stets sofort vorsorglich gegenüber den betroffenen Kunden angefochten werden.

Zur Beruhigung dient im Übrigen dabei folgende Formel: Wer sofort und richtig reagiert, wenn er den Fehler entdeckt, ist an die Kaufverträge nicht mehr gebunden, solange er den geschehenen Fehler nachweisen kann.

Bei Problemen, Rückfragen und weiteren Fragen zu diesem Thema hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne auch persönlich und im Einzelfall weiter.

Autor:
RA Dr. Daniel S. Huber
Rechtsanwalt