

von Rechtsanwalt Arndt Joachim Nagel

Betriebsurlaub: Was ist bei der Gestaltung des Online-Shops rechtlich zu beachten?

Auch Online-Händler brauchen mal Urlaub. In diesem Zusammenhang wird uns in unserer Beratungspraxis immer wieder die Frage gestellt, was der Online-Händler im Falle eines Betriebsurlaubs bei der Gestaltung seines Online-Shops beachten muss, um sich nicht dem Risiko einer Abmahnung auszusetzen. Im Rahmen des folgenden Beitrags sind wir dieser Frage einmal auf den Grund gegangen, wobei die dargestellten Lösungsansätze keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben.

Verantwortlichkeit auch bei urlaubsbedingter Abwesenheit

Wer als Einzelhändler einen Online-Shop betreibt und weder auf Mitarbeiter noch auf sonstige Personen zurückgreifen kann, die während seines Urlaubs die Geschicke seines Online-Shops leiten, sollte vor seinem Urlaub einige Vorkehrungen treffen um nicht nach dem Urlaub unangenehme Überraschungen zu erleben.

Eins vorweg: Der Betreiber eines Online-Shops bleibt auch dann für seinen Shop verantwortlich, wenn er urlaubsbedingt abwesend ist. Dieser Verantwortung kann sich der Händler nicht etwa dadurch entziehen, dass er seinen Online-Shop während seines Urlaubs offline stellt. Denn das Gewerbe des Händlers besteht auch in diesem Fall fort und somit auch die damit einhergehenden allgemeinen Sorgfaltspflichten eines Unternehmers. Hierzu gehört u. a. die Pflicht zur fristgerechten Beantwortung wichtiger Korrespondenz, die sich auf das Gewerbe des Händlers bezieht. Grundsätzlich sollte sich jeder Betreiber eines Online-Shops daher in einem solchen Fall um eine geeignete Vertretung kümmern, die zumindest wichtige Korrespondenz für ihn erledigen kann.

Was gilt für die laufenden Angebote im Online-Shop?

Ein anderes Problem, das sich im Zusammenhang mit der urlaubsbedingten Abwesenheit des Händlers stellt, sind die laufenden Angebote im Online-Shop. Möchte der Händler seinen Shop während des Urlaubs nicht offline stellen, so muss er damit rechnen, dass auch während seiner Abwesenheit Bestellungen von Kunden eingehen, die er bedienen muss. Um sich dabei nicht in die Nesseln zu setzen, sind unterschiedliche Lösungsansätze denkbar:

1. Deaktivierung aller laufenden Angebote

Möchte der Händler vermeiden, dass während seines Urlaubs überhaupt Bestellungen von Kunden aufgegeben werden können, die er ggf. während oder nach seinem Urlaub bedienen müsste, könnte er hierzu sämtliche Angebote auf den Status "Artikel derzeit nicht lieferbar" stellen und die elektronische Warenkorbfunktion deaktivieren. Dabei sollte der Händler jedoch unbedingt explizit darauf hinweisen, dass Bestellungen lediglich aufgrund eines Betriebsurlaubs vorübergehend nicht angenommen werden können, da der Kunde ansonsten an der Seriosität des Shops zweifeln könnte. Zudem sollte der Händler darauf hinweisen, ab wann Bestellungen wieder entgegen genommen werden.

Beispiel:

*"Artikel derzeit nicht lieferbar"**

**Aufgrund eines Betriebsurlaubs können wir in der Zeit vom XXX bis XXX leider keine Bestellungen entgegen nehmen. Danach steht Ihnen unser Shop selbstverständlich wieder wie gewohnt zur Verfügung. Wir danken für Ihr Verständnis."*

Diese Lösung hat den Vorteil, dass der Händler während seines Urlaubs keine unkontrollierten Bestelleingänge und ein hiermit einher gehendes erhöhtes Arbeitsaufkommen nach der Rückkehr aus seinem Urlaub befürchten muss. Allerdings entgeht dem Händler bei dieser Lösung während seines Urlaubs evtl. zusätzlicher Umsatz.

2. Direkte Anpassung der Lieferzeitangaben

Möchte der Händler auch während seines Urlaubs Bestellungen im Shop zulassen und hierüber auch Verträge mit den Kunden abschließen, so müsste er den Kunden schon im Vorfeld deutlich auf die sich hieraus ergebenden längeren Lieferzeiten hinweisen, sofern er eine kurzfristige Auslieferung der Ware an den Kunden nicht auch trotz seiner urlaubsbedingten Abwesenheit bewerkstelligen kann.

Dabei könnte der Händler alle vorhandenen Lieferzeitangaben direkt in den Angeboten anpassen, indem die jeweils angegebene Lieferzeit entsprechend verlängert wird.

Beispiel:

■ *"Lieferzeit: 14 Tage"*

Allerdings sollte der Händler auch in diesem Fall explizit auf den vorübergehenden Umstand der längeren Lieferzeiten aufgrund des Betriebsurlaubs hinweisen, da der Kunde im Online-Handel unter normalen Umständen kürzere Lieferzeiten gewohnt ist und dies ansonsten zu einem dauerhaften Wettbewerbsnachteil für den Händler führen könnte.

Beispiel:

■ *"Bitte beachten Sie, dass wir uns in der Zeit vom XXX bis XXX im Betriebsurlaub befinden und in diesem Zeitraum eingehende Bestellungen erst nach unserer Rückkehr bearbeiten können. Daher kommt es bei unseren Artikeln vorübergehend zu längeren Lieferzeiten. Wir danken für Ihr Verständnis."*

Diese Lösung hat den Vorteil, dass der Shop auch während des Betriebsurlaubs weiter läuft und ggf. Umsatz generiert. Allerdings muss der Händler bei dieser Lösung alle bestehenden Lieferzeitangaben individuell anpassen, was ggf. mit einem erheblichen Arbeitsaufwand verbunden ist.

3. Allgemeinverbindlicher Hinweis auf längere Lieferzeiten

Alternativ zur direkten Anpassung der vorhandenen Lieferzeitangaben könnte der Händler aber auch im Rahmen eines allgemeinverbindlichen Hinweises in seinem Shop darauf hinweisen, dass sich die angegebenen Lieferzeiten während des Betriebsurlaubs um eine bestimmte Zeitspanne verlängern.

Wichtig dabei ist, dass der Hinweis so deutlich gestaltet und platziert ist, dass der Kunde diesen unter normalen Umständen schon vor Einleitung des elektronischen Bestellprozesses (Einlegen der Ware in den virtuellen Warenkorb) zur Kenntnis nehmen und für seine Kaufentscheidung berücksichtigen kann.

Ein entsprechender Hinweis sollte daher sowohl auf der Startseite des Online-Shops als auch auf jeder Artikelseite, von der aus ein Artikel erstmals in den elektronischen Warenkorb gelegt werden kann, in hervorgehobener Weise (z. B. rote Schrift) und in unmittelbarer Nähe zu den Lieferzeitangaben platziert werden und könnte etwa wie folgt lauten:

Beispiel:

"Bitte beachten Sie, dass wir uns in der Zeit vom XXX bis XXX im Betriebsurlaub befinden und in diesem Zeitraum eingehende Bestellungen erst nach unserer Rückkehr bearbeiten können. Die bei unseren Artikeln angegebenen Lieferzeiten verlängern sich daher jeweils um 14 Tage. Wir danken für Ihr Verständnis."

Dabei wäre zu beachten, dass der Hinweis nicht lediglich als Bilddatei (z. B. JPG-Datei) sondern als Text eingebunden werden muss, da Bilddateien beispielsweise von Hilfsprogrammen für sehbehinderte Menschen nicht gelesen werden können.

Diese Lösung hat den Vorteil, dass der Händler nicht alle vorhandenen Lieferzeitangaben einzeln anpassen muss, sondern diese quasi gebündelt "überarbeiten" kann. Allerdings muss gerade bei dieser Lösung auf eine saubere Umsetzung geachtet werden, damit sich der Händler nicht dem Vorwurf irreführender Lieferzeitangaben ausgesetzt sieht.

Was gilt für Retouren während des Betriebsurlaubs?

Wer im Online-Handel Waren an Verbraucher verkauft, muss jederzeit auch mit Retouren rechnen, sei es im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts oder im Rahmen der gesetzlichen Mängelhaftung. Insoweit ist der Händler an die gesetzlichen Vorgaben gebunden und kann hiervon nicht zu Lasten des Verbrauchers abweichen. Insbesondere für das gesetzliche Widerrufsrecht sieht das Gesetz klare Rechtsfolgen und Fristen vor, an die der Händler auch dann gebunden ist, wenn er sich im Betriebsurlaub befindet. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus und sendet er dem Händler die bereits gelieferte Widerrufsware während dessen Betriebsurlaub zurück, so muss der Händler gleichwohl die gesetzliche Rückzahlungspflicht von 14 Tagen (§ 357 Abs. 1 BGB) beachten. Anderenfalls käme der Händler mit seiner Rückzahlungspflicht in Verzug. Dabei kann er sich auch nicht darauf berufen, dass er den Verzug aufgrund seines (angekündigten) Betriebsurlaubs nicht zu vertreten hat. Denn der Händler muss auch während seiner Abwesenheit für einen ordnungsgemäßen Betriebsablauf sorgen, wobei er sich hierbei ggf. vertreten lassen muss. Ein Hinweis zu Verzögerungen bei der Abwicklung möglicher Retouren während des Betriebsurlaubs im Online-Shop würde den Händler insoweit also nicht entlasten.

Fazit

Online-Händler müssen im Falle eines Betriebsurlaubs einige Vorkehrungen treffen, um sich nicht dem Risiko einer kostenpflichtigen Abmahnung auszusetzen. Für wichtige Korrespondenz im Zusammenhang mit seinem Gewerbe oder für die Abwicklung von Retouren muss der Händler auch während seines Urlaubs erreichbar sein oder zumindest für eine ordnungsgemäße Vertretung sorgen. Für den Betrieb seines Online-Shops während des Urlaubs kann der Händler zwischen verschiedenen Lösungsmöglichkeiten wählen wobei jede Lösung Vor- und Nachteile hat. Soll der Online-Shop während des Urlaubs des Händlers mit der Möglichkeit, Bestellungen aufzugeben, weiter betrieben werden, muss der Händler insbesondere darauf achten, dass die Kunden hinreichend deutlich über die längeren Lieferzeiten informiert werden.

Sie haben Fragen zur richtigen Gestaltung Ihres Online-Shops im Falle des Betriebsurlaubs? Wir beraten Sie gerne!

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht