

von **Dr. Bea Brünen**

Abmahnungen vermeiden: So platzieren Sie Informationen über Lieferbeschränkungen und akzeptierte Zahlungsmittel rechtssicher

Shop-Betreiber sind gesetzlich dazu verpflichtet spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs darüber zu informieren, ob im Online-Shop Lieferbeschränkungen existieren und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden. Doch wo genau müssen diese Informationen auf der Webseite zur Verfügung gestellt werden? Genügt es, wenn Online-Händler darüber in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder in den Frequently Asked Questions (FAQ) informieren? Diese Fragen möchte die IT-Recht-Kanzlei im Folgenden beantworten.

1. Rechtlicher Hintergrund

Nach § 312j Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) hat der Unternehmer auf Webseiten für den elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Diese vorvertragliche Informationspflicht trat in Deutschland am 13.06.2014 durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung in Kraft und muss seitdem beachtet werden.

Die Missachtung oder falsche Umsetzung der Informationspflichten kann zu kostenpflichtigen Abmahnungen und Schadensersatzansprüchen wegen der Verletzung vorvertraglicher Pflichten führen. Umso wichtiger ist es daher, auf eine rechtssichere Platzierung und Angabe der notwendigen Informationen zu achten.

2. Unter welchen Voraussetzungen muss die Informationspflicht beachtet werden?

Die Regelung betrifft Webseiten für den elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern. Nach § 312i Abs. 1 BGB sind darunter Webseiten zu verstehen, die zum Zwecke des Abschlusses von Verträgen über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen genutzt werden.

Unerheblich ist, ob sich die Webseite überwiegend an Verbraucher oder Unternehmer richtet. Entscheidend ist vielmehr, ob zumindest erwartet werden kann, dass auch Verbraucher Bestellungen in die Wege leiten.

Zudem werden nur solche Webseiten erfasst, auf denen Waren oder Dienstleistungen gegen Entgelt angeboten werden.

3. Über was genau muss informiert werden?

Nach dem Wortlaut des § 312j Abs. 1 BGB muss der Shop-Betreiber darüber informieren, „ob“ im Online-Shop Lieferbeschränkungen bestehen. Die Angabe „Achtung, in unserem Online-Shop existieren Lieferbeschränkungen“ hilft allen Beteiligungen jedoch nur herzlich wenig. Shop-Betreiber sollten sich daher nicht davor scheuen konkret zu werden.

Unter den Begriff „Lieferbeschränkungen“ fallen zum Beispiel alle Angaben zum Liefergebiet, wie bestimmte geographische Einschränkungen. Online-Händler sollten daher darüber informieren, in welche Länder sie ihre Waren liefern, bzw. in welchen Ländern sie ihre Dienstleistungen erbringen.

Beispiele: „Wir liefern ausschließlich nach Deutschland“, „Wir liefern nur in Länder der Europäischen Union“ usw.

Zu denken ist aber auch an die Angabe bestimmter Mindest- oder Höchstbestellmengen oder begrenzter Warenvorräte.

Der Shop-Betreiber muss zudem über die akzeptierten Zahlungsmittel informieren. Ausreichend ist nach der Gesetzesbegründung, wenn der Unternehmer angibt, welche Zahlungsmittel in seinem Online-Shop im Allgemeinen akzeptiert werden. Der Shop-Betreiber ist hingegen nicht verpflichtet, dem Kunden eine bestimmte Zahlungsart konkret zuzusagen. Dann wäre es dem Unternehmer nämlich nicht möglich, eine Zahlungsart, bei der er selbst in Vorleistung gehen muss (z.B. Kauf auf Rechnung), von einer Bonitätsprüfung abhängig zu machen.

4. Wann muss informiert werden?

Die Informationen nach § 312j Abs. 1 BGB müssen spätestens „bei Beginn des Bestellvorgangs“ bereitgestellt werden. Nicht ausreichend ist es daher, dem Verbraucher die auswählbaren Zahlungsmittel und die bestehenden Lieferbeschränkungen erst im Laufe oder gar am Ende des Bestellprozesses mitzuteilen.

Der Bestellvorgang beginnt, wenn der Verbraucher die Ware in den elektronischen Warenkorb legt (so auch Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 16.07.2009, I ZR 50/07). Denn in diesem Moment trifft der Kunde bereits eine (vorläufige) Kaufentscheidung und muss daher über die akzeptierten Zahlungsmöglichkeiten und die bestehenden Lieferbeschränkungen informiert werden.

Nicht ausreichend sind daher Informationen, die erst im Warenkorb zugänglich sind. Vielmehr sollten die notwendigen Angaben bereits bei Durchsicht des Warenangebots erscheinen. Eine weitere Möglichkeit ist, diese Pflichtinformationen auf einer extra und klar bezeichneten Unterseite der Webseite zur Verfügung zu stellen, die - ähnlich wie das Impressum und die Datenschutzerklärung - von jeder Seite über den Navigationsbereich zu erreichen ist.

5. Wie muss informiert werden?

Die Angabe muss klar und deutlich erfolgen. Das bedeutet, dass die Informationen nicht in einem Fließtext versteckt sein dürfen.

Für die Darstellung der akzeptierten Zahlungsmittel können allgemein anerkannte Icons zu den verschiedenen Zahlungsmitteln genutzt werden, die gut sichtbar im unteren Teil der Webseite (im Footer) platziert werden. Hinsichtlich der Lieferbeschränkungen ist zu unterscheiden: Bezieht sich die Lieferbeschränkung auf ein konkretes Produkt, sollte die Einschränkung auf der Produktseite selbst angegeben werden. Allgemeine Lieferbeschränkungen können in eine Unterseite der Webseite aufgenommen werden, die über den Navigationsbereich von allen Seiten aus leicht zu erreichen ist.

Anstatt per Icons über die Zahlungsmöglichkeiten zu informieren, können die Informationen zu den akzeptierten Zahlungsmitteln ebenfalls in die Unterseite aufgenommen werden. Wichtig ist, dass der Link dann eindeutig benannt wird, bspw. „Lieferbeschränkungen und akzeptierte Zahlungsmittel“.

6. Genügt auch eine Information in den AGB?

Shop-Betreiber können die Informationen grundsätzlich auch in den AGB platzieren. Rechtssicher wird diese Form der Darstellung allerdings erst dann, wenn ein eindeutig bezeichneter Link im Navigationsbereich aufgeführt wird, der per Anker mit der Stelle in den AGB verknüpft ist, an der über die akzeptierten Zahlungsmöglichkeiten und die Lieferbeschränkungen informiert wird.

7. Alles auf einen Blick: So vermeiden Sie Abmahnungen

- Stellen Sie die notwendigen Informationen Ihren Kunden nicht erst im Warenkorb zur Verfügung, sondern bereits vor Beginn des Bestellprozesses.
- Eine Information über die akzeptierten Zahlungsmittel und die Lieferbeschränkungen alleine in den AGB genügt nicht. Fügen Sie auf Ihrer Webseite im Navigationsbereich einen klar bezeichneten Deep-Link auf genau die Stelle in den AGB ein, in der Sie die Informationen geben.
- Zu empfehlen ist eine extra Informationsseite, die über die Lieferbeschränkungen und die akzeptierten Zahlungsmittel abschließend und vollständig informiert. Diese sollte über den Navigationsbereich von jeder Unterseite aus zu erreichen sein. Sie sollten den Link zudem klar bezeichnen (z.B. „Lieferbeschränkungen und akzeptierte Zahlungsmittel“).

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)