von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

# Leitfaden: Was nach Ablauf einer Bestellung im Online-Shop rechtlich zu beachten ist

Immer wieder werden wir in unserer Beratungspraxis von Mandanten gefragt, welche Informationen man dem Kunden nach Abschluss einer Bestellung im Online-Shop als Händler eigentlich zur Verfügung stellen muss und in welcher Form dies ggf. zu geschehen hat. Gibt es hierbei besondere Informationspflichten, die jeden Online-Händler treffen und gibt es Informationen, die nur in bestimmten Fällen erteilt werden müssen? Gibt es evtl. auch Inhalte, die dem Kunden nicht ohne weiteres nach einer Bestellung zugeschickt werden dürfen? Wir haben dies zum Anlass genommen, einen Leitfaden zu den aus unserer Sicht für die Praxis besonders relevanten Fälle zu erstellen.

## Elektronische Bestellbestätigung

Nach einer Bestellung im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Verbraucher per E-Mail darüber informieren, dass und mit welchem Inhalt seine Bestellung eingegangen ist. Hierdurch soll der Verbraucher zum einen darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass seine Bestellung – unabhängig von ihrer rechtlichen Einordnung - dem Händler überhaupt zugegangen ist. Zum anderen soll dem Verbraucher der Inhalt seine Bestellung nochmals vor Augen geführt werden, damit er evtl. Übermittlungsfehler ggf. zeitnah erkennen und durch Mitteilung an den Händler korrigieren kann. Sofern die Bestellung des Kunden – wie in den meisten Fällen – bereits eine verbindliche Vertragserklärung darstellt, entweder als bindendes Angebot oder bereits als Annahmeerklärung in Bezug auf ein Angebot des Händlers, muss die Bestellbestätigung des Händlers nochmals alle wesentlichen Vertragsmerkmale zusammenfassen. Hierzu zählen beim Kauf einer Ware etwa folgende Angaben:

- Stückzahl und genaue Bezeichnung der Ware
- Beschaffenheit der Ware (z. B. Material, Größe, Farbe)
- Gesamtpreis der Ware (ggf. zzgl. Versandkosten)
- Ausgewählte Zahlungsart (ggf. zzgl. besondere Zahlungskosten)
- Ausgewählte Lieferart (z. B. Standardlieferung, Expresslieferung, Selbstabholung)
- Rechnungsadresse
- Lieferadresse
- Lieferzeit

Bestimmte Inhalte muss der Unternehmer dem Verbraucher in diesem Zusammenhang spätestens bis zur Lieferung der Ware in Textform übermitteln. Hierzu können – je nach Angebotsgestaltung - insbesondere folgende Angaben zählen:

- Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
- Garantiebedingungen
- Besondere Bedingungen zur Einlösung von Gutscheinen

## Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular

Bei entgeltlichen Verträgen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr zustande kommen, muss der Unternehmer den Verbraucher über das gesetzliche Widerrufsrecht informieren und ihm ein entsprechendes Muster-Widerrufsformular an die Hand geben. Das Gesetz unterscheidet insoweit zwischen einer vorvertraglichen und einer nachvertraglichen Informationspflicht. Die vorvertragliche Informationspflicht betrifft die Pflicht des Händlers zur Darstellung der Widerrufsbelehrung und eines entsprechenden Formulars bereits auf seiner Website. Darüber hinaus muss der Händler dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular im Rahmen seiner nachvertraglichen Informationspflicht nach Abschluss der Bestellung zusätzlich im Volltext in Textform zukommen lassen, wobei dies bei Verträgen über die Lieferung von Waren spätestens bis zur Lieferung der Ware erfolgen kann.

**Tipp:** Zur Erfüllung seiner nachvertraglichen Informationspflicht kann der Händler die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular direkt in die elektronische Bestellbestätigung einbinden, die der Kunde im Anschluss an eine Bestellung im Online-Shop des Händlers erhält. Alternativ kann er die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular direkt an die elektronische Bestellbestätigung anhängen (z. B. als PDF-Dokument), sollte dann aber im Text der Bestätigungs-E-Mail ausdrücklich auf den Anhang verweisen, damit dieser vom Kunden nicht übersehen wird.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Sofern AGB verwendet werden, hat der Unternehmer diese dem Verbraucher neben der Darstellung auf der Website zusätzlich spätestens bis zur Lieferung der Ware in Textform zu übermitteln. Dabei ist die Verwendung von AGB im Online-Handel eher die Regel als die Ausnahme. Zwar sieht das Gesetz keine Verpflichtung zur Verwendung von AGB vor. Allerdings gibt es im elektronischen Geschäftsverkehr **besondere Informationspflichten**, die sich u. a. auch auf das Zustandekommen des Vertrages beziehen und daher **zweckmäßiger Weise in Verbindung mit AGB** erfüllt werden. Unabhängig davon kann die Verwendung von AGB für den Unternehmer gerade im Online-Handel aus verschiedenen Gründen durchaus sinnvoll sein.

**Hinweis:** Zur Erfüllung seiner nachvertraglichen Informationspflicht kann der Händler die AGB direkt in die elektronische Bestellbestätigung einbinden, die der Kunde im Anschluss an eine Bestellung im Online-Shop des Händlers erhält. Alternativ kann er die AGB direkt an die elektronische Bestellbestätigung anhängen (z. B. als PDF-Dokument), sollte dann aber im Text der Bestätigungs-E-Mail

ausdrücklich auf den Anhang verweisen, damit dieser vom Kunden nicht übersehen wird.

**Tipp**: Der Dienstleister Billbee bietet die Möglichkeit, verschiedene Dokumente als PDF-Datei an zu generierende Auftragsdokumente wie Rechnungen oder Lieferscheine anzuhängen. In Kombination mit den Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei wie AGB oder Widerrufsbelehrung kann so die Sicherheit Ihres Online-Handels erhöht und vor allem die Prozesse vereinfacht werden.

Partnerrabatt: Exklusiv für Mandanten der IT-Recht Kanzlei bietet Billbee eine 60-tägige kostenlose & unverbindliche Testphase. Auch danach gibt es außerhalb des Premium Supports keine feste Grundgebühr sowie keine Vertragslaufzeit. Um in den Genuss des Partnerrabatts zu kommen, loggen Sie sich in das Mandantenportal der IT-Recht Kanzlei ein und klicken Sie auf diesen Link.

## Garantiebedingungen

Wird dem Kunden an einem Produkt neben den gesetzlichen Mängelrechten zusätzlich eine Hersteller- oder eine Händlergarantie eingeräumt, so muss der Händler bereits im Zusammenhang mit der Werbung für die Garantie u. a. über den Inhalt der Garantie informieren. In der Praxis bedeutet dies, dass der Händler die Garantiebedingungen bereits in seinem Online-Angebot darstellen muss, da diese letztlich auch Vertragsinhalt werden. Aus dem gleichen Grund muss der Händler dem Kunden die einschlägigen Garantiebedingungen zusätzlich noch nach Abschluss der Bestellung im Volltext in Textform zukommen lassen, wobei dies im Falle eines Vertrages über die Lieferung von Waren spätestens bis zur Warenlieferung erfolgen kann. Hierdurch soll der Kunde in die Lage versetzt werden, seine Rechte aus der Garantie ggf. anhand eines verkörperten Dokumentes nachweisen zu können, ohne dass der Händler hieran im Nachhinein noch Änderungen zum Nachteil des Kunden vornehmen kann.

## Hinweis zur Entsorgung von Altbatterien

Sofern Batterien zum Lieferumfang gehören, muss der Unternehmer den Verbraucher über die Möglichkeit der Rückgabe von Altbatterien informieren. Eine entsprechende Informationspflicht ergibt sich aus § 18 BattG. Dabei hat der Händler die Wahl, ob er die erforderlichen Informationen bereits in geeigneter Weise auf seiner Website erteilt oder ob er diese erst nach Abschluss der Bestellung im Zusammenhang mit der Warenlieferung in Schriftform übermittelt. Entscheidet sich der Händler für die zweite Variante, muss er dem Kunden die erforderlichen Informationen auf einem Schriftstück mit der Warensendung zukommen lassen.

## Datenschutzerklärung

Anders als bei der Widerrufsbelehrung oder bei der Verwendung von AGB gibt es keine gesetzliche Verpflichtung des Händlers, dem Kunden die auf seiner Website darzustellende Datenschutzerklärung im Anschluss an eine Bestellung nochmals im Volltext in Textform zukommen zu lassen. Insoweit ist es vielmehr entscheidend, dass der Kunde bereits bei erstmaliger Erhebung seiner personenbezogenen Daten auf der Website des Händlers entsprechend über die Erhebung und Nutzung seiner Daten informiert wird. Schließlich soll der Kunde so rechtzeitig über den Umgang mit seinen Daten informiert werden, dass er ggf. auch noch die Möglichkeit hätte zu widersprechen bzw. die Seite einfach wieder zu verlassen. Dieses Ziel kann durch eine Information erst nach Abschluss der Bestellung aber nicht mehr erreicht werden.

## Rechnung

Eine Pflicht des Händlers zur Erstellung und Überlassung einer Rechnung besteht grundsätzlich nur gegenüber Unternehmern, da diese ihre Rechnungen ggf. steuerlich geltend machen können. Gegenüber Verbrauchern besteht eine solche Pflicht dagegen grundsätzlich nicht. Allerdings kann dies ausnahmsweise anders zu beurteilen sein, etwa dann, wenn der Händler die Ausübung bestimmter Rechte des Kunden, beispielsweise im Rahmen einer Garantie, von der Vorlage einer Original-Rechnung abhängig macht.

## Werbung im Zusammenhang mit der E-Mail-Korrespondenz

Viele Online-Händler nutzen die E-Mail-Korrespondenz mit dem Kunden im Anschluss an eine Bestellung über den Online-Shop auch zu eigenen Werbezwecken, etwa indem auf die Möglichkeit zur Anmeldung für den eigenen E-Mail-Newsletter verwiesen wird oder indem der Kunde zur Bewertung der Transaktion aufgefordert wird.

Solche verdeckten Formen der E-Mail-Werbung sind grundsätzlich nur dann zulässig, wenn der Empfänger zuvor in die Nutzung seiner E-Mail-Adresse zu solchen Zwecken eingewilligt hat. Die Rechtsprechung stellt jedoch strenge Anforderungen an die Wirksamkeit entsprechender Einwilligungserklärungen, die in der Praxis nicht immer erfüllt werden. In jedem Fall unzulässig ist die Werbung in solchen Fällen, wenn der Kunde überhaupt nicht in die Zusendung entsprechender Werbenachrichten eingewilligt hat und wenn auch kein gesetzlicher Ausnahmetatbestand erfüllt ist, der die Zusendung von E-Mail-Werbung ausnahmsweise auch ohne ausdrückliche Einwilligung des Empfängers erlaubt. Daher ist aus rechtlichen Gründen von einer solchen Vorgehensweise abzuraten.

Sie haben Fragen zu Ihren rechtlichen Pflichten im Zusammenhang mit Bestellungen im elektronischen Geschäftsverkehr? Wir beraten Sie gerne!

Autor:
**RA Arndt Joachim Nagel**
Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360