

von Daniel Huber

Was muss in eine elektronische Bestellbestätigung?

Immer wieder erhalten Verbraucher nach ihren Bestellungen in Webshops elektronische Bestellbestätigungen, deren Inhalt verwundert: Nicht selten kann - oder muss man sogar! - deren Inhalt so verstehen, dass der Händler mit der Bestellbestätigung bereits die Annahme der Bestellung, also den Vertragsschluss erklärt. In den allermeisten Fällen dürfte das jedoch nicht im Interesse des Händlers sein, insbesondere wenn er seine Liefermöglichkeiten noch nicht geprüft hat. Die IT-Recht Kanzlei erläutert in einem Beitrag, was Händler in eine elektronische Bestellbestätigung aufnehmen sollten, und was eher nicht.

I. Riskante elektronische Bestellbestätigungen

Bestellt ein Kunde Waren in einem Webshop, bestätigt der Händler in der Regel umgehend per E-Mail die Bestellung. Für Händler ist der Inhalt einer solchen Bestätigungsmail mit nicht unerheblichen rechtlichen Risiken verbunden. Daher überrascht es, dass sich viele Händler offenbar nicht ausreichend mit deren Gestaltung und Formulierung auseinandersetzen.

II. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung ist gesetzliche Pflicht

Die Wahl haben Händler nicht: Der unverzügliche Versand einer elektronischen Eingangsbestätigung der Bestellung - typischerweise via E-Mail - ist gemäß § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB gesetzlich vorgeschrieben. Bedient sich ein Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren (oder die Erbringung von Dienstleistungen) der Telemedien (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr), also insbesondere dem Internet, hat er dem Kunden den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen. Die gesetzliche Pflicht bezieht sich ausschließlich darauf, dem Kunden mitzuteilen, dass die Bestellung beim Händler eingegangen ist. Das Gesetz zwingt Händler somit (natürlich) nicht, die Bestellung des Kunden möglichst schnell anzunehmen, also einen Vertrag mit dem Kunden zu schließen, oder Kunden in der Bestellbestätigung mitzuteilen, ob ein Vertrag zustande kommt oder nicht. Unverzüglich meint dabei ohne schuldhaftes Zögern, wie sich in einem anderen Zusammenhang aus § 121 Abs. 1 BGB ergibt.

III. Bestätigung des Eingangs der Bestellung = Vertragsannahme?

Eine elektronische Eingangsbestätigung der Bestellung i.S.d. § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB ist nicht zugleich die Annahme der Bestellung des Kunden, führt also nicht zum Vertragsschluss mit dem Kunden. Sie kann aber im Einzelfall mit einer Annahme der Bestellung verbunden werden. Je nach genauer Gestaltung und Formulierung kann die Eingangsbestätigung nach §§ 133, 157 BGB rechtlich als Annahme der Bestellung ausgelegt werden, selbst wenn der Händler dies an sich gar nicht ausdrücken wollte. Denn auf den wirklichen Willen des Händlers kommt es nicht an; entscheidend ist alleine, wie ein durchschnittlicher Kunde den Wortlaut der Bestellbestätigung versteht. So kann etwa die in der Eingangsbestätigung enthaltene Zahlungsaufforderung an den Kunden bei diesem den (berechtigten) Eindruck erwecken, ein verbindlicher Kaufvertrag sei schon zustande gekommen. Besonders problematisch ist es, wenn der Kunde noch im Rahmen des Bestellprozesses via PayPal, Sofortüberweisung etc. bezahlt. Der Kunde dürfte die nach der Zahlung bei ihm eingehende Eingangsbestätigung der Bestellung unabhängig von ihrem genauen Wortlaut regelmäßig als Annahme der Bestellung verstanden werden. Denn die Zahlung des Kaufpreises macht aus Sicht des Kunden nur Sinn, wenn bereits ein Kaufvertrag zustande gekommen ist, der Grundlage für seine Zahlung ist - üblicherweise will kein Kunde Geld zahlen, also die eigene Leistungspflicht erfüllen, ohne einen Anspruch auf die Gegenleistung zu haben.

Möchte ein Händler nicht, dass aus rechtlicher Sicht bereits mit dem Zugang der elektronischen Eingangsbestätigung ein rechtlich verbindlicher Vertrag mit dem Kunden geschlossen wird, sollte er die entsprechende E-Mail daher möglichst klar in dieser Weise gestalten. Möglich wäre etwa die Formulierung:

"Diese E-Mail bestätigt bloß den Eingang Ihrer Bestellung, stellt also noch keine Annahme der Bestellung dar."

Zwar können Händler zudem in ihren AGB regeln, dass die von ihnen versandte elektronische Eingangsbestätigung i.S.d. § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB noch keine Vertragsannahme sein soll. Doch kann es zum einen zumindest im Einzelfall fraglich sein, ob die AGB überhaupt Anwendung finden, da der Vertrag, in den die AGB einbezogen werden sollen, ja gerade noch nicht zustande gekommen ist. Und zum anderen sind die Regelungen in den AGB ohne Relevanz, wenn die elektronische Eingangsbestätigung der Bestellung tatsächlich so gestaltet und formuliert ist, dass ein durchschnittlicher Kunde den berechtigten Eindruck erhält, die Eingangsbestätigung sei auch die Annahme der Bestellung.

IV. Was muss in die Eingangsbestätigung der Bestellung?

Die unverzügliche elektronische Eingangsbestätigung der Bestellung i.S.d. § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB muss grundsätzlich bloß den Eingang der Bestellung bestätigen. Sie muss weder die AGB des Händlers enthalten, noch dessen Widerrufsbelehrung. Freilich würde es jedoch umgekehrt auch nicht schaden, wenn beides in der elektronischen Bestätigung enthalten wäre.

Wie jedes Telemedium i.S.d. Telemediengesetzes (TMG) unterliegt auch eine (kommerzielle) E-Mail eines Online-Händlers, wie sie die elektronische Eingangsbestätigung einer Bestellung nach § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB ist, nach § 5 TMG der gängigen Impressumspflicht. Händler müssen darin also die üblichen Impressumsangaben aufnehmen, also dieselben Angaben machen, wie in dem Impressum ihres Webshops.

V. Fazit

Viele gesetzliche Vorgaben gibt es für die elektronische Eingangsbestätigung von Bestellungen i.S.d. § 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB nicht. Händler sind lediglich verpflichtet, unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern, auf elektronischem Weg - also insbesondere per E-Mail - dem Kunden den Eingang von dessen Bestellung zu bestätigen.

Hingegen sind sie nicht verpflichtet, sich darüber zu äußern, ob sie gewillt sind, die Bestellung des Kunden anzunehmen. Wollen Händler sich hierüber noch nicht erklären, sollten sie bei der Formulierung und Gestaltung der Eingangsbestätigung vorsichtig sein. Ansonsten kann es passieren, dass diese - entgegen dem Willen des Händlers - rechtlich als Vertragsannahme zu werten ist. Dies gilt erst Recht dann, wenn Kunden bereits im Bestellprozess durch PayPal, Sofortüberweisung oder ähnliche Zahlungsmittel auf Aufforderung des Händlers den Kaufpreis entrichtet haben.

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

Autor:

Daniel Huber

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)