

veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Exklusiv für Mandanten der IT-Recht Kanzlei: Zahlreiche Handlungsanleitungen und Muster

[AGB-Mandaten der IT-Recht Kanzlei](#) können neben abmahnsicheren Rechtstexten inklusive Aktualisierungsservice im Mandantenportal auch auf eine Vielzahl an Mustern, Leitfäden und Handlungsanleitungen rund um den eCommerce zurückgreifen. Dieser exklusive Service wird ständig ausgebaut und erweitert. Welche Muster und Handlungsanleitungen im vergangenen Jahr dazu kamen, soll im Folgenden aufgezeigt werden.

Muster und Musterschreiben

Anfechtung: Wie macht man es richtig? Professionelle Muster der IT-Recht Kanzlei

Kommen Fehler wie falsche Preisangaben im Webshop zu Tage, so ist schnelles Handeln gefragt. Sinnvollerweise sollte daher ein Mustertext bereitgehalten werden, der nur noch im Detail auf die konkrete Situation angepasst werden muss. Gerne stellen wir [unseren Mandanten](#) verschiedene Muster (inkl. kurzer Handlungsanleitungen) zum professionellen Umgang mit dem Anfechtungsrecht zur Verfügung. Dabei geht es um Mustertexte für Kundenschreiben bei vor Vertragsabschluss entdeckten Fehlern / bei nach Vertragsabschluss entdeckten Fehler sowie bei Abbruch von eBay-Verkäufen.

Zu den Mustern geht es [hier](#)

Musterschreiben: Erweiterung von Bildnutzungsrechten zur Unterlizenzierung an eBay gegenüber Herstellern (nun auch in englisch)

Zum 30.04.2018 wird die Handelsplattform eBay ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen für gewerbliche Verkäufer dahingehend anpassen, dass diese verpflichtet werden, sämtliche von ihnen auf der Plattform verwendeten Produktabbildungen [zum Zwecke der Weiternutzung an eBay zu lizenzieren](#). Wir stellen unseren Mandanten drei Musterschreiben bereit, mit denen beim Bildrechteinhaber unter Hinweis auf die neue eBay-Richtlinie um eine Erweiterung des Nutzungsrechts mit Unterlizenzierungserlaubnis gebeten werden kann.

Zu den Musterschreiben geht es [hier](#)

Muster für typische Konfliktsituationen beim Widerrufsrecht

In der Praxis werden wir immer wieder mit Fragen von Mandanten konfrontiert, die sich auf bestimmte Konfliktsituationen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht des Verbrauchers beziehen. Wie kann ich als Händler reagieren, wenn der Verbraucher die Widerrufsware beschädigt hat? Muss ich wirklich den kompletten Kaufpreis erstatten, wenn die Widerrufsware vom Verbraucher stark abgenutzt wurde? Fragen wie diese haben uns dazu veranlasst, die nachfolgenden Musterschreiben für typische Konfliktsituationen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht zu entwickeln.

Zu den Mustern geht es [hier](#)

Mustergültig: Impressumsvorlagen in 11 Sprachen

Das braucht nun wirklich jeder Online-Händler - ein abmahnsicheres Impressum. Und das ist je nach Rechtsform gar nicht so leicht zu erstellen - zumal mittlerweile auch die diversen Informationen zur Onlinestreitschlichtung dort zu verorten sind. Wir stellen unseren Mandanten Impressum-Mustervorlagen für die gängigsten Rechtsformen zur Verfügung, selbstverständlich auch mit den Infos zur Streitschlichtung in jeweiliger Landessprache. Und das nicht nur auf Deutsch, sondern übersetzt in insgesamt 11 verschiedenen EU-Sprachen. Für einen rechtssicheren eu-weiten Handel.

Zu den Vorlagen geht es [hier](#)

Hilfreiche Muster in Gewährleistungsfragen (nun auch in englisch)

Die Gewährleistungsrechte der Verbraucher sind recht vielfältig und ihre Geltendmachung an jeweils unterschiedliche Bedingungen geknüpft. Dies führt auf Seiten der Unternehmer häufig zu Verwirrung und Unklarheit über die eigenen Rechte und Pflichten gegenüber den Verbrauchern. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten viele hilfreiche Muster zum professionellen Umgang mit den Kunden zur Verfügung - dies in deutscher und englischer Sprache.

Zu den Mustern geht es [hier](#)

Nützliche Muster: Informationspflichten nach ElektroG für Vertreiber und Hersteller/Importeure

Sofern Sie Hersteller/Importeur von Elektrogeräten im Sinne des ElektroG sind oder als Vertreiber über Versand- und Lagerflächen für Elektrogeräte von mindestens 400 qm verfügen, haben Sie gegenüber privaten Haushalten umfangreiche Informationspflichten zu beachten - gerade auch beim Verkauf über das Internet. In unserem folgenden Beitrag zeigen wir unseren Mandanten, welche Informationspflichten wie genau umzusetzen sind und stellen entsprechende Muster zur Verfügung.

Zu den Mustern geht es [hier](#)

Hilfreiche Muster für Online-Händler zum Schuldnerverzug

Gerade im Online-Handel sehen sich Unternehmer oftmals säumigen Kunden gegenüber. Ist ihnen in derlei Fällen die Eintreibung ihrer Forderungen selbst überlassen, schlagen sich ausbleibende Zahlungen nicht nur in Form von Umsatzeinbußen nieder, sondern verursachen darüber hinaus Rechtsverfolgungskosten und einen erhöhten administrativen Aufwand. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten einige hilfreiche Muster zum professionellen Umgang mit säumigen Kunden zur Verfügung.

Zu den Mustern geht es [hier](#)

Muster: Schreiben an den Lieferanten zur Durchsetzung von Ansprüchen im Rahmen des Unternehmerregresses gemäß § 478 BGB

Dieses Muster dient der Durchsetzung von Ansprüchen im Rahmen des Unternehmerregresses gemäß § 478 BGB, welche der Verkäufer gegenüber seinem Lieferanten geltend machen möchte. Es ist für den Fall konzipiert, dass der Lieferant die Erstattung von Aufwendungen gegenüber dem Verkäufer bereits mit dem Argument abgelehnt hat, dass die Mängelansprüche des Verkäufers ihm gegenüber aufgrund der in seinen AGB geregelten Verjährungsfristverkürzung für die Mängelansprüche verjährt seien.

Zum Muster geht es [hier](#)

Muster: Werbung mit Hersteller- und Händlergarantien

Verkäufer und Hersteller werben gerne mit Garantien, um dem Verbraucher zu suggerieren, die Produkte seien von besonderer Qualität und der Kauf werde sich insoweit lohnen. Die Werbung mit Garantien ist aber rechtlich nicht unproblematisch und birgt die Gefahr von Abmahnungen. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten einen professionellen Leitfaden inkl. rechtssicherer Muster zur Verfügung. Berücksichtigt werden auch [die neuen eBay-Vorgaben](#) in Bezug auf das Verbot des Vorhaltens bestimmter Kontaktinformationen in der Artikelbeschreibung.

Zum Muster geht es [hier](#)

Muster: Rückerstattungsangebot wegen Lieferunmöglichkeit

Das Muster "Rückerstattungsangebot wegen Lieferunmöglichkeit" begleitet den [Beitrag der IT-Recht Kanzlei zur Lieferhindernissen im Online-Shop](#) und kann verwendet werden, wenn sich nach der Bestellung herausstellt, dass der gewünschte Artikel nicht mehr lieferbar ist und vom Händler auch nicht in zumutbarer Weise anderweitig beschafft werden kann.

Zum Muster geht es [hier](#)

Musterformular: Nutzungsvereinbarung für Bild und Text

Die Nutzung von urheberrechtlich geschützten Werken, wie Bild oder Text, sollte klar vertraglich geregelt sein, um Missverständnisse zwischen Rechteinhaber dieser Werke und Nutzer zu vermeiden. Gerne stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Mandanten ein deutsch- wie auch englischsprachiges Vertragsmuster "Nutzungsvereinbarung Bild/Text" zur Verfügung, das von Rechteinhabern und Nutzern gleichermaßen für die Regelungen zur Internetnutzung verwendet werden kann.

Zum Musterformular geht es [hier](#)

Musterschreiben: Paketverlust nach Zustellung beim Nachbarn

Begleitend zum [News-Beitrag über die rechtlichen Probleme bei Paketverlusten in der Sphäre des Nachbarn im Falle einer sogenannten Ersatzzustellung](#) hat die IT-Recht Kanzlei folgende hilfreiche Musterformulierungen erstellt.

Zum Musterschreiben geht es [hier](#)

Handlungsanleitungen

Verkauf von Batterien: Handlungsanleitung + Muster

Sollten Sie Batterien/ Akkus* oder *Produkte, die Batterien/Akkus enthalten, vertreiben, so haben Sie Ihre Kunden zwingend hinsichtlich der Entsorgung der Altbatterien zu informieren. Zudem gelten besondere behördliche Anzeigepflichten, sollten Batterien aus dem Ausland bezogen werden. Die IT-Recht Kanzlei stellt Ihnen nachfolgend einen professionellen Leitfaden inkl. rechtssicherem Muster zur Verfügung.

Zur Handlungsanleitung und zum Muster geht es [hier](#)

Entsorgung von Altöl / Ölfilter / Ölwechsel-Zubehör: Handlungsanleitung + Muster

Beim Verkauf von Motorenöl, Getriebeöl, Ölfilter und Ölwechsel-Zubehör haben Online-Händler ihre Kunden hinsichtlich der Rücknahmeverpflichtung durch eine Altölannahmestelle in deutlicher Form zu informieren. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten einen professionellen Leitfaden inkl. rechtssicherem Muster zur Verfügung.

Erfahren Sie mehr [hier](#)

Handlungsanleitung zur Hinterlegung von Versandkosteninformationen bei Amazon.de (wegen aktueller Problematik „Löschung durch Amazon“)

Wie wir bereits [hier berichtet haben](#), scheint Amazon.de derzeit bei vielen Händlern die von diesen hinterlegten Versandkosteninformationen zu löschen, was dann eine Abmahngefahr verursacht. Die IT-Recht Kanzlei stellt nachfolgend eine Handlungsanleitung zur Verfügung. Diese Anleitung ermöglicht es Amazon-Händlern weiterhin rechtssicher über Amazon zu verkaufen.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Handlungsanleitung zur Gestaltung einer abmahnsicheren Newsletter-Anmelde-Funktion

Viele Betreiber von gewerblichen Internetseiten bieten ihren Besuchern die Möglichkeit an, sich über die Website für den eigenen E-Mail-Newsletter anzumelden. Dabei werden im Rahmen des Anmelde-Verfahrens jedoch häufig nicht die gesetzlichen Mindestanforderungen an eine wirksame Einwilligungserklärung für E-Mail-Werbung erfüllt. Daraus resultiert ein nicht unerhebliches Abmahnrisiko für den Versender von E-Mail-Newslettern. Die nachfolgende Handlungsanleitung zeigt auf, wie der Anmeldungsvorgang zum Newsletter rechtssicher gestaltet werden kann.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Handlungsanleitung - Umsetzung der neuen Informationspflicht nach Streitentstehung mit Verbrauchern gemäß § 37 VSBG

Ab dem 01.02.2017 haben Online-Händler, die mit Verbrauchern Geschäfte machen, ihre Kunden im Falle einer Streitigkeit mit bestimmten Pflichtinformationen zur alternativen Streitbeilegung zu versorgen. Diese Pflicht gilt grundsätzlich und unabhängig davon, ob der jeweilige Händler überhaupt zur Teilnahme an alternativen Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten ab sofort eine einfache Handlungsanleitung + rechtssichere Formulierungsmuster zur Verfügung.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Handlungsanleitung für die Angabe von Lieferzeiten in einem Online-Shop nach der seit dem 13.06.2014 gültigen Rechtslage

Diese Handlungsanleitung bezieht sich auf die Angabe von Lieferzeiten in einem Online-Shop nach der seit dem 13.06.2014 gültigen Rechtslage. Sie soll Ihnen dabei behilflich sein, die im Hinblick auf die Angabe der Lieferzeit seit dem 13.06.2014 geltenden Anforderungen praktisch umzusetzen.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Handlungsanleitung zur Option „Bestellung zur Ansicht“ (Kauf auf Probe)

Einige Online-Händler möchten ihren Kunden die Möglichkeit einräumen, die bestellte Ware für einen bestimmten Zeitraum zu testen, ohne dabei finanziell in Vorleistung treten zu müssen (Kauf auf Probe). Bei Verwendung dieser Option muss der Händler jedoch einige rechtliche Besonderheiten beachten. Hierzu stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Mandanten, die einen eigenen Online-Shop betreiben, ab sofort das nachfolgende Muster mit Handlungsanleitung zur Verfügung.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Handlungsanleitung zur Umsetzung der Datenschutzvorgaben beim Verkauf von Arzneimitteln im Online-Shop

Nach [überwiegender Auffassung](#) werden bei jeder Online-Arzneimittelbestellung sensible Gesundheitsdaten in Form von Informationen über das konkrete Arzneimittel erhoben und verarbeitet, welche Rückschlüsse auf den physischen und/ oder psychischen Gesundheitszustand sowie einen bestimmten Therapiebedarf zulassen. Aufgrund dieses Umstands sind Online-Händler beim Verkauf von Medikamenten im Bestellprozess und vor Abgabe der Bestellung stets gehalten, vom Kunden eine besondere und ausdrückliche Einwilligung in die Erhebung und Verarbeitung dieser Gesundheitsdaten einzuholen. Folgende Anleitung zeigt auf, wie die datenschutzrechtlichen Erfordernisse bestmöglich umgesetzt werden können.

Zur Handlungsanleitung geht es [hier](#)

Datenschutz: Kunde verlangt Löschung seiner Daten

Grundsätzlich können Kunden nach dem Datenschutzrecht die Löschung Ihrer beim Händler gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen. Allerdings besteht kein unbeschränkter Lösungsanspruch. Von Gesetzes wegen sind Händler dazu verpflichtet, bestimmte Daten sechs bzw. zehn Jahre lang aufzubewahren. Konsequenterweise schränkt das Datenschutzrecht den Lösungsanspruch der Betroffenen dementsprechend ein. [Hier erhalten Sie zum Thema umfangreiche Informationen.](#)

Lesen Sie weiter [hier](#)

Übersicht: Abmahnfallen und häufig abgemahnte Begriffe

Häufig abgemahnte Begriffe in der Werbung

Gerade im Online-Handel wird gerne mit bestimmten Schlagworten geworben. Damit soll nicht nur bei den angesprochenen Personen die gewünschte Aufmerksamkeit erregt, sondern auch bei den einschlägigen Suchmaschinen ein gutes Ergebnis erzielt werden. Doch ist bei der Werbung mit bestimmten Begriffen Vorsicht geboten. So haben einige Werbeaussagen bereits des Öfteren zu kostenpflichtigen Abmahnungen geführt. Unsere aktuelle Liste gibt einen Überblick über die derzeit aus unserer Sicht am häufigsten abgemahnten Werbeaussagen.

Hier erfahren Sie [mehr](#)

Abmahnfallen: Die Klassiker

Abmahnungen sind DAS Top-Thema für Online-Händler. Daher versuchen wir das hohe Informationsinteresse hierzu zu befriedigen und stellen übersichtlich die häufigsten Abmahnfallen im Bereich des Wettbewerbsrechts dar. Zudem zeigen wir Wege auf, wie Fehler und damit kostspielige Abmahnungen in diesem Bereich vermieden werden können. Die nachfolgende Auflistung an Abmahngründen ist nicht abschließend und wird laufend ergänzt - um immer am Puls der Abmahnzeit zu bleiben.

Mehr Informationen finden Sie [hier](#)

Leitfäden, FAQ und Checklisten

Leitfaden zu Zahlungs- und Versandhinweisen im Online-Shop

Informationen zu Zahlung und Versand stellen ein wesentliches Element im Online-Handel dar. Viele Verbraucher suchen gezielt nach entsprechenden Informationen im Online-Shop und machen häufig auch Ihre Kaufentscheidung vom Inhalt der Informationen abhängig. Umso wichtiger ist es für Betreiber eines Online-Shops, solche Informationen leicht zugänglich in ihrem Online-Shop bereitzuhalten. Doch zeigt unsere Beratungserfahrung, dass gerade in diesem Bereich immer wieder vermeidbare Fehler gemacht werden, die in der Praxis häufig zu Abmahnungen führen. Der nachfolgende Leitfaden soll Online-Händler dabei unterstützen, entsprechende Informationen korrekt darzustellen und typische Fehler in diesem Bereich zu vermeiden.

Zum Leitfaden geht es [hier](#)

Vor Verkauf: Checkliste der IT-Recht Kanzlei durchgehen und Abmahngefahr minimieren

Sie sind neuer Update-Service-Mandant der IT-Recht Kanzlei und wollen rechtssicher in den Verkauf starten oder möchten als Bestandsmandant die Abmahngefahr für Ihre bestehende Verkaufspräsenz minimieren? Wir haben für Sie eine Checkliste erstellt, die Ihnen den Start erleichtern soll bzw. Ihnen dabei hilft, viele Stolperfallen im Ecommerce aus dem Weg zu räumen. Nutzen Sie unser exklusiv für Sie als Update-Service-Mandant über Jahre gesammeltes Know-how.

Lesen Sie weiter [hier](#)

FAQ zu Pflichtinformationen nach Entstehen einer Streitigkeit - § 37 VSBG

Seit dem 01.02.2017 gilt in Deutschland eine neue Informationspflicht für Unternehmer, die mit Verbrauchern Verträge abschließen. Nach dem neuen § 37 VSBG hat der Unternehmer den Verbraucher u. a. auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. In diesem Zusammenhang haben uns in den letzten Tagen zahlreiche Anfragen von Mandanten erreicht, die sich insbesondere mit der Frage befassen, wann denn nun genau eine die Informationspflicht auslösende Verbraucherstreitigkeit im Sinne des § 37 VSBG vorläge. Wir haben dies zum Anlass genommen einen umfangreichen Fragen-Antworten-Katalog (FAQ) rund um dieses Thema zu erstellen.

Mehr Informationen finden Sie [hier](#)

Neue Informationspflichten ab dem 01.02.2017 für AGB und Impressum

Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt allen Online-Händlern, die mit Verbrauchern (B2C) Geschäfte tätigen, ab dem 01.02.2017 in den AGB sowie dem Impressum darüber zu informieren, ob an einer alternativen Streitbeilegung teilgenommen wird oder eben nicht. Lesen Sie hierzu die nachfolgende Handlungsanleitung der IT-Recht Kanzlei.

Hier erfahren Sie [mehr](#)

Ratgeber

Verkaufsratgeber: Rechtliche Fallen beim Verkauf bestimmter Produkte

Im Rahmen unserer anwaltlichen Praxis werden wir immer wieder mit Abmahnungen von Online-Händlern konfrontiert, die sich auf Fehler im Zusammenhang mit bestimmten Produkttypen beziehen. Wir haben dies zum Anlass genommen, die nachfolgende Checkliste für bestimmte Produkttypen zu erstellen, die nach unseren Erkenntnissen einem besonders hohen Abmahnrisiko unterliegen. Dabei sind wir insbesondere auf die Punkte eingegangen, die in der Praxis bei bestimmten Produkten immer wieder falsch gemacht werden und damit zu Abmahnungen führen können.

Lesen Sie weiter [hier](#)

Ratgeber: Mahnung und Schuldnerverzug im Online-Handel

Gerade im Online-Handel, wo Leistung und Gegenleistung in zeitlicher Hinsicht schon aufgrund der Geschäftsnatur regelmäßig auseinanderfallen, sehen sich Unternehmer vielmals säumigen Kunden gegenüber. Ist ihnen in derlei Fällen die Eintreibung ihrer Forderungen selbst überlassen, schlagen sich ausbleibende Zahlungen nicht nur in Form von Umsatzeinbußen nieder, sondern verursachen darüber hinaus Rechtsverfolgungskosten und einen erhöhten administrativen Aufwand. Für ein erfolgreiches Vorgehen gegen säumige Schuldner sind hier Grundkenntnisse zum Mahnwesen unabdinglich, die der folgende Ratgeber der IT-Recht Kanzlei vermittelt.

Mehr Informationen finden Sie [hier](#)

Interessierte Onlinehändler können sich [hier](#) über unseren AGB-Service informieren.

Veröffentlicht von:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt