

von Rechtsanwalt Arndt Joachim Nagel

Gutscheine im Online-Handel: Form und Inhalt von Gutschein-AGB (inkl. Muster)

Viele Online-Händler bieten neben ihren Waren auch den Verkauf von Gutscheinen an, die den jeweiligen Inhaber zum Einkauf von Waren berechtigen. Ferner werden im Rahmen von Werbeaktionen gerne auch kostenlose Gutscheine an Personen herausgegeben, die diese zum Kauf von Waren des jeweiligen Händlers animieren sollen. Doch wer Gutscheine verkauft oder verschenkt möchte für deren Einlösung auch bestimmte Regeln definieren, an die der jeweilige Inhaber sich halten muss, wenn er den Gutschein letztlich einlöst. Sowohl die Erstellung entsprechender Einlösebedingungen als auch deren Platzierung sorgen in der Praxis von Online-Händlern immer wieder für Probleme. Der nachfolgende Beitrag soll hierfür eine Hilfestellung bieten.

1. Einlösebedingungen sind AGB

Einlösebedingungen für Gutscheine sind für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen und somit rechtlich als Allgemeine Geschäftsbedingungen zu qualifizieren. Für die wirksame Einbeziehung solcher Bedingungen sowie für deren inhaltliche Wirksamkeit sind deshalb die §§ 305 ff. BGB maßgeblich.

2. Regelungsinhalt von Gutschein-AGB

Folgende Punkte sollten im Zusammenhang mit der Überlassung von Gutscheinen zweckmäßigerweise geregelt werden:

- Wo kann der Gutschein eingelöst werden?
- Wie lange kann der Gutschein eingelöst werden?
- Von wem kann der Gutschein eingelöst werden?
- Ist der Gutschein übertragbar?
- Für welche Produkte kann der Gutschein eingelöst werden?
- Kann pro Bestellung nur ein Gutschein oder können auch mehrere Gutscheine eingelöst werden?
- Was passiert mit dem Restguthaben, wenn der Wert des Gutscheins den Wert der damit erworbenen

Ware übersteigt?

3. Platzierung von Gutschein-AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Bestandteil eines Vertrags, wenn der Verwender bei Vertragsschluss

- die andere Vertragspartei ausdrücklich oder, wenn ein ausdrücklicher Hinweis wegen der Art des Vertragsschlusses nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten möglich ist, durch deutlich sichtbaren Aushang am Ort des Vertragsschlusses auf sie hinweist und
- der anderen Vertragspartei die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen,
- und wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Wenn der Händler bereits AGB in seinem Online-Shop verwendet, macht es Sinn, diese Punkte ebenfalls in den Shop-AGB zu regeln. Alternativ könnten hierfür gesonderte AGB (z. B. unter der Bezeichnung "Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Einlösung von Gutscheinen") erstellt werden, die dem Kunden lediglich im Zusammenhang mit der Überlassung von Gutscheinen mitgeteilt werden. Wichtig ist, dass der Kunde hiervon bereits vor Vertragsschluss in zumutbarer Weise Kenntnis nehmen kann, damit die Bedingungen überhaupt Vertragsbestandteil werden.

Nun besteht bei der Überlassung von Gutscheinen aber die Besonderheit, dass der jeweilige Gutschein nicht immer zwingend auch vom Käufer bzw. vom ersten Besitzer (bei schenkweise überlassenen Aktionsgutscheinen) des Gutscheins eingelöst wird, mit dem der Händler den Vertrag unter Einbeziehung entsprechender AGB geschlossen hat. Gerade in solchen Fällen, in denen der Gutschein übertragbar ist, wird dieser in der Regel vom Käufer bzw. vom ersten Besitzer an einen Dritten überlassen, der den Gutschein dann wiederum unter den vereinbarten Bedingungen einlösen können soll. Dabei stellt sich das Problem, dass die im Online-Shop hinterlegten AGB grundsätzlich nur dem Käufer/ersten Besitzer des Gutscheins bekanntgemacht werden, mit der Folge, dass diese nur in den Vertrag zwischen Händler und Käufer/erstem Besitzer einbezogen werden. Zwischen Händler und späterem Inhaber des Gutscheins - sofern nicht mit dem Käufer/ersten Besitzer identisch - besteht zu diesem Zeitpunkt jedoch noch gar kein Vertragsverhältnis, in das die Gutschein-AGB des Händlers einbezogen werden könnten.

Damit die gewünschten Gutschein-AGB auch für den nicht mit dem Käufer/ersten Besitzer identischen Inhaber des Gutscheins gelten, müssen diese zusätzlich auch mit dem Inhaber vereinbart werden. Dies lässt sich dadurch bewerkstelligen, dass die Einlösebedingungen zusätzlich dem Gutschein selbst

unmittelbar beigefügt werden, so dass sie vom Inhaber in zumutbarer Weise zur Kenntnis genommen werden können. Dabei kommt es wiederum darauf an, in welcher Form der Gutschein vom Händler ausgegeben wird.

a) Gutschein in Papierform

Wird der Gutschein vom Händler in Papierform ausgegeben, so können die Einlösebedingungen auf der Rückseite des Gutscheins platziert werden, wobei auf der Vorderseite des Gutscheins ein eindeutiger Hinweis auf die rückseitig vorhandenen AGB erfolgen sollte.

Beispiel:

■ *"Für die Einlösung dieses Gutscheins gelten die rückseitigen AGB."*

b) Gutschein in ausdrückbarer Form

Wird der Gutschein vom Händler in ausdrückbarer Form (z. B. als PDF-Datei zum Ausdrucken) ausgegeben, so können die Einlösebedingungen in derselben Datei direkt auf oder unter dem Bild des Gutscheins platziert werden, so dass diese im Falle des Ausdrucks gleich mit ausgedruckt werden.

c) Gutschein als Code

Etwas schwieriger stellt sich der Fall dar, wenn der Gutschein ausschließlich als Code zum Einfügen auf einer Website in postalischer oder in digitaler Form ausgegeben wird. Denn hierbei muss sichergestellt sein, dass derjenige, der den Code letztlich auf der betreffenden Website einlöst, die Bedingungen für die Einlösung noch rechtzeitig vor dem Einlöseprozess in zumutbarer Weise zur Kenntnis nehmen kann. Sofern im elektronischen Bestellprozess des Online-Shops ein besonderes Feld für die Eintragung von Gutschein-codes vorgesehen ist, könnte man die Einlösebedingungen etwa neben oder direkt unter diesem Eingabefeld platzieren. Alternativ könnte man hierfür auch auf die entsprechenden Gutschein-AGB verlinken, sofern diese auf einer anderen Seite im Online-Shop hinterlegt sind.

Beispiel:

■ *"Für die Einlösung von Gutschein-Codes gelten unsere AGB unter XXX."*

Alternativ:

■ "Für die Einlösung von Gutschein-Codes gilt Ziffer XXX unserer AGB unter XXX."

4. Regelungsbeispiel für (verkürzte) Gutschein-AGB

Hinweis: Das nachfolgende Beispiel stellt eine verkürzte Form von Gutschein-AGB dar, wie sie etwa auf der Rückseite eines Gutscheins in Papierform platziert werden könnten. Eine ausführlichere Formulierung von Einlösebedingungen für Wertgutscheine (Geschenkgutscheine) bzw. für Aktionsgutscheine stellen wir unseren Mandanten im Rahmen **unserer AGB für eigene Online-Shops** zur Verfügung.

Achtung: Sofern Sie auch Bedingungen für die Einlösung von Gutscheinen in Ihrem Online-Shop vorhalten (z. B. in Ihren Online-Shop-AGB), müssen Sie darauf achten, dass die (verkürzten) Einlösebedingungen auf Ihrem Gutschein den Einlösebedingungen in Ihren Online-Shop-AGB nicht widersprechen.

Beispiel 1 (kostenpflichtiger übertragbarer Geschenkgutschein):

Der Gutschein kann unter www.xyz.de eingelöst werden.

Der Gutschein und evtl. Restguthaben sind bis zum Ende des dritten Jahres nach dem Jahr des Gutscheinkaufs einlösbar.

Der Gutschein kann nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich.

Pro Bestellung ist nur ein Gutschein einlösbar.

Der Gutschein kann nur für den Kauf von Waren und nicht für den Kauf von weiteren Gutscheinen verwendet werden.

Gutschein-Guthaben wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst.

Der Gutschein ist übertragbar. Der Verkäufer kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber leisten. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers hat.

Beispiel 2 (unentgeltlicher übertragbarer Aktionsgutschein):

*Der Gutschein kann bis zum XXX (bitte Datum ergänzen) unter www.xyz.de eingelöst werden.
Der Gutschein gilt nicht für Produkte aus folgenden Sortimenten: XXX (bitte ggf. ergänzen).
Der Gutschein kann nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich.
Pro Bestellung ist nur ein Gutschein einlösbar.
Der Warenwert muss mindestens dem Betrag des Gutscheins entsprechen. Etwaiges Restguthaben wird nicht erstattet.
Gutschein-Guthaben wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst.
Der Gutschein wird nicht erstattet, wenn der Kunde die mit dem Gutschein ganz oder teilweise bezahlte Ware im Rahmen seines gesetzlichen Widerrufsrechts zurückgibt.
Der Gutschein ist übertragbar. Der Verkäufer kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber leisten. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers hat.*

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht