

von Rechtsanwalt Arndt Joachim Nagel

Die richtige Einbindung von AGB, Widerrufsbelehrung & Co. im Online-Handel

Immer wieder werden wir im Rahmen unserer Beratungspraxis danach gefragt, wie AGB, Widerrufsbelehrung & Co. im Online-Handel eingebunden werden müssen. Das Gesetz erlegt dem Online-Händler insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern zwar zahlreiche Informationspflichten auf, gibt ihm jedoch bei der praktischen Umsetzung dieser Pflichten in der Regel keine konkreten Hinweise an die Hand. Dies stellt viele Online-Händler in der Praxis vor Probleme, mit denen sie sich eigentlich gar nicht befassen möchten. Wir haben dies zum Anlass genommen im nachfolgenden Beitrag am Beispiel eines klassischen Online-Shops, einer eBay-Präsenz und einer Amazon-Präsenz ein paar Tipps zur Einbindung von AGB, Widerrufsbelehrung & Co. zu geben.

1) Zum rechtlichen Hintergrund

Das Gesetz erlegt Online-Händlern insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern zahlreiche Informationspflichten auf. Eine Übersicht über die relevantesten Informationspflichten haben wir etwa in unserem Beitrag unter <https://www.it-recht-kanzlei.de/bestellvorgang-bestellprozess.html> erstellt.

Dabei ist zwischen vorvertraglichen Pflichten - also solchen Pflichten, die der Unternehmer noch vor Vertragsschluss mit dem Verbraucher zu erfüllen hat - einerseits und nachvertraglichen Pflichten - also solchen Pflichten, die der Unternehmer nach Vertragsschluss mit dem Verbraucher zu erfüllen hat - andererseits zu unterscheiden. Dies betrifft u. a. auch die Pflicht des Unternehmers zur Darstellung seiner Rechtstexte wie AGB, Widerrufsbelehrung und Datenschutzerklärung. Auch insoweit ist zwischen einer vorvertraglichen und einer nachvertraglichen Informationspflicht zu unterscheiden. Ferner kommt es im Hinblick auf die AGB auch auf eine wirksame Einbeziehung in den Vertrag mit dem Kunden an.

2) Darstellung im Internet

Wie bereits erwähnt, regelt das Gesetz nicht, wie die einschlägigen Rechtstexte vom Händler konkret in seiner Online-Präsenz eingebunden werden müssen. Das Gesetz beschränkt sich insoweit auf pauschale Regelungen wie etwa "in klarer und verständlicher Weise" oder "in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise". Damit alleine kann der Händler freilich erst einmal wenig anfangen.

Zudem sind die technischen Voraussetzungen für die Darstellung der Inhalte auch nicht immer gleich und können - je nach Vertriebskanal - völlig unterschiedlich sein. Daher kann insoweit auch kein pauschaler Hinweis erfolgen. Es ist vielmehr zu beachten, welche Darstellungsmöglichkeiten sich dem Händler auf dem jeweiligen Vertriebskanal für seine Rechtstexte bieten.

a) Darstellung im Online-Shop

Im Online-Shop sollten die oben genannten Rechtstexte jeweils auf einer klar bezeichneten Unterseite des Online-Shops abgelegt und von jeder Seite aus aufrufbar sein. Hierzu empfiehlt es sich, die AGB, die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular und die Datenschutzerklärung jeweils auf einer gesonderten Unterseite im Online-Shop zu hinterlegen und über entsprechend klar bezeichnete Links im Header oder im Footer der Website auf den jeweiligen Text zu verlinken. Für die Links bieten sich dabei etwa folgende Bezeichnungen an: "AGB" oder "Unsere AGB" bzw. "Widerrufsbelehrung" oder "Widerrufsrecht" bzw. "Datenschutzerklärung" oder "Datenschutz". Sofern die AGB neben Regelungen auch besondere Kundeninformationen enthalten, wie etwa technische Informationen zum Vertragsschluss im Online-Shop, könnte der Link insoweit auch mit "AGB und Kundeninformationen" oder "AGB & Kundeninfo" bezeichnet werden.

Darüber hinaus sollten die vorgenannten Rechtstexte auch im elektronischen Bestellprozess (Checkout) des Online-Shops nochmals gesondert via Link aufrufbar sein. Dabei bietet es sich an, den verlinkten Hinweis zur Datenschutzerklärung unter dem Online-Formular zu platzieren, in das der Kunde seine persönlichen Daten eintragen muss. Auf AGB und Widerrufsbelehrung sollte dagegen spätestens auf der finalen Bestellseite nochmals mit entsprechendem Link hingewiesen werden. Insoweit könnte eine Formulierung etwa wie folgt lauten:

■ *"Bitte beachten Sie unsere AGB sowie unsere Widerrufsbelehrung."*

Die Bestätigung des Kunden, dass er den jeweiligen Text zur Kenntnis genommen hat, mittels einer hierzu vorgehaltenen Checkbox ist dagegen insoweit nicht zwingend erforderlich, wenn auch nicht schädlich. Nähere Informationen hierzu finden Sie in [diesem Beitrag](#)

b) Darstellung bei ebay.de

Einen umfassenden Leitfaden zur Darstellung der Rechtstexte bei ebay.de [finden Sie hier](#)

c) Darstellung bei amazon.de

Einen umfassenden Leitfaden zur Darstellung der Rechtstexte bei amazon.de [finden Sie hier](#).

3) Zusätzliche Übermittlung der Rechtstexte in Textform

Gemäß § 312f Abs. 2 BGB ist der Unternehmer bei Fernabsatzverträgen verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrags, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Die Bestätigung nach Satz 1 muss die in Artikel 246a des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche genannten Angaben enthalten, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss in Erfüllung seiner Informationspflichten nach § 312d Absatz 1 auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

Hieraus ergibt sich, dass der Händler dem Kunden - sofern dieser als Verbraucher handelt - neben einer Bestellbestätigung mit allen vertragswesentlichen Punkten sowohl seine AGB als auch seine Widerrufsbelehrung zusätzlich in Textform übermitteln muss.

Hierdurch soll der genaue Vertragsinhalt für den Verbraucher dokumentiert und vor nachträglichen Manipulationen geschützt werden, die beispielsweise nach Vertragsschluss noch an den Inhalten auf der Website des Händlers vorgenommen werden könnten.

a) Zusätzliche Übermittlung der Rechtstexte beim Online-Shop

Bei Vertragsschlüssen über einen eigenen Online-Shop empfiehlt es sich, dass der Händler seine AGB sowie seine Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular im Volltext in die Bestätigungs-Email einbindet, die der Kunde nach seiner Bestellung automatisch über das Shopsystem des Händlers erhält. Alternativ könnte er die Rechtstexte der Bestätigungs-Email auch jeweils als PDF-Anhang beifügen und im Text der Email auf den jeweiligen Anhang hinweisen.

Beispiel:

"Bitte beachten Sie unsere AGB sowie unsere Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular im Anhang zu dieser Email. Die angehängten Dateien können u. a. mithilfe des Programms "Adobe Reader" geöffnet werden, welches kostenfrei im Internet verfügbar ist."

Anstatt die Rechtstexte per Email zu senden könnte der Händler diese etwa auch in ausgedruckter Form der Warensendung beifügen, wobei diese Vorgehensweise im Hinblick auf evtl. Änderungen der Texte nicht zweckmäßig ist.

Hinweis: Die Pflicht zur Übermittlung in Textform gilt übrigens nicht für die Datenschutzerklärung, die ausschließlich im Rahmen der datenschutzrechtlichen Informationspflichten auf der Website des Händlers vorgehalten werden muss. Die zusätzliche Übermittlung der Datenschutzerklärung in Textform ist jedoch unschädlich.

b) Zusätzliche Übermittlung der Rechtstexte bei ebay.de

Die vorgenannte Verpflichtung zur Übermittlung der Rechtstext in Textform gilt auch bei Verträgen, die über die Plattform ebay.de abgeschlossen wurden. Allerdings wird die Widerrufsbelehrung bereits von eBay im Auftrag des Händlers per E-Mail an den Kunden übermittelt, wenn dieser bei eBay eine Bestellung ausgeführt hat und die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular in dem hierfür von eBay vorgesehenen Textfeld hinterlegt wurde (vgl. unseren Leitfaden unter <https://www.it-recht-kanzlei.de/ebay-agb-widerrufsbelehrung-einstellen-anleitung.html>). Daher muss der Händler die Widerrufsbelehrung hier nicht zusätzlich selbst noch in Textform an den Kunden übermitteln. Wenn er es dennoch tut, ist dies unschädlich.

Wir empfehlen insoweit, die AGB (und ggf. die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular) in die Erstkontakt-E-Mail, die dem Kunden nach Zugang der Bestellung zugeschickt wird, einzupflegen. Dafür kann der Händler ggf. auch das für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden von eBay bereitgestellte E-Mail-System nutzen, wobei er den Inhalt der auf diesem Wege versendeten E-Mail zu Beweis Zwecken

dokumentieren sollte. Alternativ kann er die Texte in ausgedruckter Form (etwa auf der Rückseite der Rechnung) der Warenlieferung beifügen.

c) Zusätzliche Übermittlung der Rechtstexte bei amazon.de

Die vorgenannte Verpflichtung zur Übermittlung der Rechtstext in Textform gilt auch bei Verträgen, die über die Plattform amazon.de abgeschlossen wurden. Allerdings muss insoweit danach differenziert werden, ob der Händler die Ware selbst an den Kunden versendet oder ob er diese mittels des Dienstes "Fulfillment by Amazon" (FBA) via Amazon an den Kunden versenden lässt.

aa) Warenversand erfolgt über den Händler

Insoweit empfehlen wir, die AGB und die Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular in die Erstkontakt-E-Mail, die dem Kunden nach Zugang der Bestellung zugeschickt wird, einzupflegen. Dafür kann der Händler ggf. auch das für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden von Amazon bereitgestellte E-Mail-System nutzen, wobei er den Inhalt der auf diesem Wege versendeten E-Mail zu Beweis Zwecken dokumentieren sollte. Alternativ kann er die Texte in ausgedruckter Form (etwa auf der Rückseite der Rechnung) der Warenlieferung beifügen.

bb) Warenversand erfolgt über Amazon (FBA)

Beim Verkauf von Artikeln mittels des Dienstes "Fulfillment by Amazon" (FBA) darf der Händler seine Widerrufsbelehrung nebst Widerrufsformular nicht per E-Mail oder per Post an den Kunden übermitteln. Da Amazon in diesem Fall eine eigene Widerrufsbelehrung verwendet und im Auftrag des Händlers per E-Mail an den Kunden übermitteln, bestünde ansonsten Abmahngefahr, da dem Kunden dann zwei voneinander abweichende Widerrufsbelehrungen bzw. Muster-Widerrufsformulare übermitteln würden.

Dies gilt jedoch nicht für die AGB des Händlers für Amazon. Auch beim "Versand durch Amazon" sind die AGB daher im Nachgang einer Bestellung per E-Mail (oder Post) an den Kunden zu übermitteln.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht