

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Das leidige Thema Auslandsversandkosten - wie geht man damit in der Praxis am besten um?

Aktuell fällt der IDO-Verband mit zahlreichen Abmahnungen zum Thema fehlende Angabe der Auslandsversandkosten auf. Worauf Onlinehändler hier in der Praxis achten sollten, um eine solche Abmahnung zu vermeiden, erläutern wir im folgenden Beitrag.

Grundsatz: Für jedes angegebene Lieferland sind bezifferte Versandkosten anzugeben

Wer als Händler standardmäßig auch einen Versand der Waren in das Ausland anbietet, ist verpflichtet, auch für die ausländischen Lieferdestinationen konkrete Versandkosten anzugeben.

Wer also z.B. die Lieferung in zehn verschiedene Länder anbietet, muss für diese zehn Länder auch jeweils bezifferte Versandkosten darstellen (natürlich können auch mehrere Länder in eine Gruppe bzw. im Rahmen einer Tabelle zusammengefasst werden). Es gilt: Der Verbraucher muss für jedes genannte Land genau erkennen können, welche Versandkosten ihn bei einer Lieferung in das jeweilige Land erwarten.

Für die Angabe der Auslandsversandkosten gilt in formaler Hinsicht nichts anderes als für die Angabe der Versandkosten nach Deutschland. D.h. es muss spätestens auf der Seite, auf welcher die Ware bereits in den virtuellen Warenkorb gelegt werden kann beim Preis auf die anfallenden Versandkosten hingewiesen werden.

Dazu eignet sich ein Hinweis wie "inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten" wobei das Wort Versandkosten dabei unterstrichen und verlinkt auf eine Erläuterungsseite mit den jeweiligen Lieferländern und dazugehörigen Versandkosten sein sollte.

Weitere Informationen zu dieser generellen Thematik finden Sie gerne [hier](#).

Update-Service-Mandanten finden Vorlage für "Zahlung- und Versand"-Seite

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Update-Service Mandanten ein Muster zur Verfügung, das aufzeigt, wie die Seite "Zahlung und Versand" in einem Onlineshop rechtskonform gestaltet werden kann.

Das **Muster ist hier** abrufbar.

Todsünde "Versandkosten in das Ausland auf Anfrage"

Unbedingt abzuraten ist davon, zunächst anzugeben, dass auch ein Versand in das Ausland / weitere Länder möglich ist, für das Ausland / die weiteren Länder dann aber keine Versandkosten anzugeben sondern darauf zu verweisen, dass diese auf Anfrage mitgeteilt werden.

Negativbeispiel: "Versand weltweit, D/A/CH 7,90 Euro, Rest der Welt auf Anfrage."

Hierbei wird dem Verbraucher ein Versand in das Ausland / weitere Länder angeboten, diesem dann aber die anfallenden Versandkosten vorenthalten, was klar abmahnbar ist.

Wer so agiert, geht ein hohes Abmahnrisiko ein.

Vosicht bei "Weltweiter Versand"

Sofern der Händler nicht mit pauschalen Versandkosten für den Auslandsversand arbeiten kann, ist die Werbung mit einem weltweiten Versand oftmals nur schwer rechtssicher zu gestalten.

Da eben für jedes mögliche Lieferland konkrete Versandkosten anzugeben sind, ist das Anbieten eines weltweiten Versands in aller fehleranfällig. Zu groß ist die Anzahl der dann denkbaren Lieferländer, um zuverlässig die konkret anfallenden Versandkosten herauszuarbeiten, zumal dann Versandkosten für jede exotische Destination (z.B. die Malediven) und es immer wieder Kriegs- und Krisengebiete gibt, in die evtl. gar keine Lieferung oder nur zu einem hohen Aufschlag möglich ist.

Daher empfiehlt es sich, mit einer positiven Aufzählung der möglichen Lieferländer zur arbeiten und nicht pauschal einen weltweiten Versand zu bewerben und generell das Versandgebiet eher auf wirklich nachgefragte Destinationen zu beschränken.

Wie halte ich Kunden aus dem Ausland bei Laune?

In der Praxis ist häufig eine Angst der Händler vorhanden, eine zu kleine Zielgruppe anzusprechen, wird kein oder nur ein eingeschränkter Versand der Waren in das Ausland angeboten.

Meist beschränkt sich die Nachfrage aber auf nur wenige ausländische Gebiete bzw. ein Interessent mit Sitz in einem nicht als Lieferland aufgezählten Land dürfte bei ernsthaftem Interesse an der Ware den Weg der individuellen Kommunikation per Email oder Telefon wählen, um ggf. so an die Ware zu gelangen.

Meist zeigt sich in der Praxis ein Versand in ausgewählte weitere Länder, für welche die anfallenden Versandkosten leicht recherchierbar und damit darstellbar sind, als beste Lösung.

Wer als Händler dennoch konkrete Sorgen hat, sich so um Kundschaft zu bringen, für den kommt der folgende Kompromiss in Betracht:

Kompromiss: Auslandsversandmöglichkeit fraglich, individuelles Angebot

Der Händler kann sich dabei die Möglichkeit offen halten, im Einzelfall zu prüfen, ob ihm ein Versand der Ware in ein nicht genannte Lieferland möglich ist und - sollte dies der Fall sein - dem Kunden dann die ermittelten Versandkosten im Zuge eines individuellen Angebots mitteilen.

Ein entsprechender Hinweis auf der Versandkostenseite könnte dabei etwa wie folgt lauten:

"Ein Versand der Ware kann nur in die vorstehend aufgeführten Länder [Hinweis: bitte zuvor dort die generell möglichen Lieferländer dort mit den jeweils anfallenden Versandkosten aufzählen!] erfolgen. Sofern Sie den Versand der Ware in ein Land wünschen, welches nicht aufgeführt ist, nehmen Sie bitte Kontakt per Email oder Telefon mit uns auf. Wir müssen dann im Einzelfall prüfen, ob ein Versand der Ware dorthin möglich ist. Sofern dies der Fall sein sollte, erhalten Sie von uns ein Angebot mit den entsprechenden Versandkosten übermittelt."

Achtung: Es muss unbedingt bereits das "Ob" eines Versands in andere als die angegebenen Lieferländer in Frage stehen. Dem Kunden darf ein Versand in weitere Länder weder zugesichert noch in Aussicht gestellt werden.

Anmerkung: Wenngleich die IT-Recht Kanzlei die Rechtslage hier als recht eindeutig sieht, und in einer solchen Konstellation kein Wettbewerbsverstoß vorliegen dürfte, ist darauf hinzuweisen, dass die Grenze - je nach konkreter Formulierung - fließend verläuft.

Insbesondere ist bei den derzeitigen Abmahnungen des IDO-Verbands auch zu beobachten, dass er auch solche Hinweise abmahnt (ob die Abmahnung einer gerichtlichen Prüfung standhalten würde, steht natürlich auf einem anderen Blatt Papier).

Der sicherste Weg: Beschränkung des Versandgebiets

Wer als Händler den sichersten Weg gehen möchte, arbeitet also mit einem beschränkten Versandgebiet und gibt dabei für jedes Lieferland die konkret anfallenden Versandkosten beziffert an.

Vorsicht: Pauschale Werbung mit "Versandkostenfrei ab xx Euro" ebenso Abmahnfalle

In diesem Zusammenhang möchten wir auf eine weitere Falle hinweisen:

Oftmals werben Händler, die in das In- und Ausland versenden mit einem Hinweis auf einem kostenfreien Versand ab einer bestimmten Bestellsumme bzw. für bestimmte Warengruppen. Dabei wird gerne übersehen, dass diese Versandkostenfreiheit dann nur greift, wenn die Ware national versendet wird.

Fallen trotz Erreichen des bestimmten Bestellwerts oder trotz Bestellung der bestimmten Warengruppe für den Versand in das Ausland Versandkosten an, muss bereits im Rahmen der Bewerbung der Versandkostenfreiheit eine entsprechende Einschränkung vorgenommen werden. Andernfalls wäre die Werbung abmahngefährdet.

Hier bietet sich eine Formulierung wie "Versandkostenfreie Lieferung innerhalb Deutschlands ab xx Euro" an.

Fazit

Die Angabe der Auslandsversandkosten stellt eine große Abmahnfalle dar.

Hier trifft das Interesse der Händler, einen möglichst großen Kundenkreis anzusprechen mit den Problemen zusammen, dass Auslandsversandkosten häufig nur schwer recherchierbar sind und auch generell über den Kosten für einen nationalen Versand liegen, so dass in aller Regel gesonderte Angaben zu den Auslandsversandkosten erforderlich sind (die in der Praxis dann häufig nicht gemacht werden).

Der sicherste Weg ist es daher, mit einem eingeschränkten Liefergebiet zu arbeiten und dabei für jedes Lieferland bezifferte Versandkosten anzugeben.

Abmahnungen vermeiden - durch professionellen "Abmahnradar" der IT-Recht Kanzlei

Abmahnung erhalten wegen unterlassener Angaben zum Auslandsversand?

Als Mandant der IT-Recht Kanzlei wäre Ihnen das nicht passiert: Im Rahmen unserer **Schutzpakete** bieten wir nicht nur Rechtstexte sowie zahlreiche **Leitfäden** und **Muster** - insbesondere zum Thema **"Versand- und Zahlungsbedingungen"** - an.

Vielmehr informieren wir unsere Mandanten in unseren regelmäßig versendeten Update-Service-Newslettern auch gezielt über aktuelle Abmahnthemen - leicht verständlich formuliert und übersichtlich zusammengefasst. So haben wir unsere Mandanten bereits erstmals im Jahr **2011** und in vielen weiteren Newslettern danach zu genau dem Abmahnthema "Auslandsversandkosten" umfassend informiert.

Auch unsere Blacklist **"Typische Abmahnfallen im E-Commerce"**, welche exklusiv Mandanten der IT-Recht Kanzlei zur Verfügung steht, geht auf das Problem der Versandkostenangaben für das Ausland ein.

Wer unsere Newsletter bezogen hat, war also gewarnt und konnte insoweit ein unnötiges Abmahnungsrisiko vermeiden.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt