

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

Im Überblick: Über 170 hilfreiche Leitfäden und praxisrelevante Muster für Mandanten der IT-Recht Kanzlei

AGB-Mandanten der IT-Recht Kanzlei können neben abmahnsicheren Rechtstexten inklusive Aktualisierungsservice im Mandantenportal auch auf eine Vielzahl an Leitfäden und Handlungsanleitungen rund um den eCommerce zurückgreifen. Dieser exklusive Service wird ständig ausgebaut und erweitert. Welche Leitfäden derzeit verfügbar sind, wird in diesem Beitrag aufgezeigt.

1. Abmahnradare + Muster

In unserem innovativen Mandantenportal stehen unseren Mandanten folgende umfangreiche Abmahnradar-Beiträge sowie diverse hilfreiche Muster rund um das Thema E-Commerce zur Verfügung:

1. Vier "Abmahnradar-Beiträge"

- Blacklist - Fallen beim Verkauf bestimmter Produkte

Oftmals beziehen sich Abmahnungen auf Fehler im Zusammenhang mit bestimmten Produkttypen. Aus dem Grund haben wir eine Checkliste für bestimmte Produkttypen erstellt, die 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.

- Blacklist - Häufig abgemahnte Begriffe

Gerade im Online-Handel wird gerne mit bestimmten Schlagworten - wie etwa "Garantie" - geworben. Doch ist hierbei Vorsicht geboten. Wir geben einen Überblick über häufig abgemahnte Werbeaussagen.

- Blacklist - Typische Abmahnfallen

Wir fassen klassische Abmahnfallen im Bereich des Wettbewerbsrechts zusammen. Zudem werden Wege aufgezeigt, wie Fehler und damit kostspielige Abmahnungen konkret zu vermeiden sind.

- Blacklist: Häufig abgemahnte Markennamen

Wir stellen eine Liste aller uns bekannten abgemahnten Markenbegriffe zur Verfügung.

Im Rahmen unserer Abmahnradare informieren wir unsere Mandanten regelmäßig über aktuelle Abmahnthemen, also Sachverhalte, die häufig Gegenstand von Abmahnungen sind. Hierdurch soll das Bewusstsein für bestimmte Risiken im Online-Handel geschärft und zugleich vor möglichen Abmahnungsrisiken gewarnt werden.

2. Muster: Altöl oder Batterien: Informationspflichten umsetzen

- Batterie-Pfandgutschein

Online-Händler, die Starterbatterien an Endnutzer abgeben, sind verpflichtet, je Starterbatterie ein Pfand in Höhe von 7,50 Euro einschließlich Umsatzsteuer zu erheben, wenn der Endnutzer zum Zeitpunkt des Kaufs einer neuen Starterbatterie keine Fahrzeug-Altatterie zurückgibt.

- Hinweis-Altatterieentsorgung

Sollten Sie Batterien/ Akkus oder Produkte, die Batterien/Akkus enthalten, vertreiben, so haben Sie zwingend hinsichtlich der Entsorgung der Altatterien zu informieren. Zudem gelten besondere behördliche Anzeigepflichten, sollten Batterien aus dem Ausland bezogen werden.

- Hinweis Altöleentsorgung

Beim Verkauf von Motorenöl, Getriebeöl, Ölfilter und Ölwechsel-Zubehör haben Online-Händler hinsichtlich der Rücknahmeverpflichtung durch eine Altölannahmestelle zu informieren.

3. Muster zur Anfechtung: Geschlossene Verträge richtig anfechten

Kommen Fehler wie falsche Preisangaben im Webshop zu Tage, so ist schnelles Handeln gefragt. Wir stellen unseren Mandanten folgende drei Muster zum professionellen Umgang mit dem Anfechtungsrecht zur Verfügung:

- Mustertext für ein Kundensreiben bei vor Vertragsabschluss entdeckten Fehlern
- Mustertext für ein Kundensreiben bei nach Vertragsabschluss entdeckten Fehlern
- Mustertext für ein Kundensreiben bei Abbruch von eBay-Verkäufen

4. Datenschutzgrundverordnung

- Briefwerbung

Dieses Muster dient der Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Verarbeitung von Namens- und Adressdaten bei der Briefwerbung.

- Datenpanne im Online-Shop

Wir stellen Muster zur Verfügung, die im Falle möglicher Datenpannen gegenüber den Kunden eingesetzt werden können.

- Gewinnspiele auf Facebook / Instagram

Wir stellen Muster-Datenschutzhinweise für Gewinnspiele auf Facebook und Instagram bereit.

- Kunde beantragt Daten-Auskunft

Wie geht man mit Kunden um, welche eine Datenauskunft nach der neuen DSGVO beantragen? Wir stellen hilfreiche Muster (Formulierungshilfen) zur Verfügung.

- Kunde verlangt Daten-Löschung

Wie geht man mit Kunden um, welche die Löschung ihrer Daten wünschen? Wir stellen mehrere Muster zum professionellen Umgang mit solchen Kunden zur Verfügung:

- Muster-Informationsblatt für die Videoüberwachung

Wir stellen ein Muster-Informationsblatt für Videoüberwachungsmaßnahmen in Geschäftsräumen bereit, das durch Komplettierung einiger weniger Angaben für eine rechtssichere Pflichterfüllung sorgt und gleichzeitig auf ein Überwiegen der berechtigten Überwachungsinteressen vor dem Hintergrund der Transparenzwahrung hinwirkt.

- Mustervertrag für die Auftragsverarbeitung

Wir stellen einen Mustervertrag für eine Auftragsverarbeitung zur Verfügung, dessen Abschluss

erforderlich ist, wenn ein Online-Händler personenbezogene Datenverarbeitungstätigkeiten aus seinem Verantwortungsbereich in seinem Interesse auf einen oder mehrere Dritte überträgt.

- Newsletter-Anmeldungen auf Messen

Wir stellen Muster-Datenschutzbestimmungen (inklusive Leitfaden) für den Aushang und die Aushändigung auf Messen zur Verfügung.

5. E-Mail Signaturen: Notwendige Pflichtangaben

Welche Angaben geschäftliche E-Mails enthalten müssen, hängt von der konkreten Rechtsform ab. Grundsätzlich gilt: die geschäftliche E-Mail muss viele im Impressum enthaltenen Informationen aufführen. Welche das für die nachfolgenden Rechtsformen sind, haben wir in übersichtlichen Mustern zusammengefasst:

- E-Mail Signatur für Gewerbetreibende
- E-Mail Signatur für AG
- E-Mail Signatur für GmbH und UG
- E-Mail Signatur für Kaufleute
- E-Mail Signatur für OHG und KG

6. Elektrogeräte: Informations- und Rücknahmepflichten umsetzen

- Für Hersteller/Importeure: Informationspflichten nach dem ElektroG

Sofern Sie Hersteller/Importeur von Elektrogeräten im Sinne des ElektroG sind, haben Sie gegenüber privaten Haushalten umfangreiche Informationspflichten zu beachten - gerade auch beim Verkauf über das Internet. In unserer Handlungsanleitung zeigen wir unseren Mandanten, welche Informationspflichten wie genau umzusetzen sind und stellen entsprechende Muster zur Verfügung.

- Für Vertreiber: Informationspflichten nach dem ElektroG

Sofern Sie 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 unserer Handlungsanleitung zeigen wir unseren Mandanten, welche Informationspflichten wie genau umzusetzen sind und stellen entsprechende Muster zur Verfügung.

- Für Vertreiber: Muster für eine Registrierungsbestätigung nach dem ElektroG

Immer wieder kommt es dazu, dass Onlinehändler als bloße Vertreiber nicht oder ordnungsgemäß registrierter Geräte abgemahnt werden. Wir stellen ein entsprechendes Muster zur Verfügung, mittels dessen eine Bestätigung des Lieferanten für eine eigene Registrierung bzw. die Registrierung eines Vorlieferanten in der Lieferkosten eingeholt werden kann.

7. Geheimhaltungsvereinbarung

Wir stellen unseren Mandanten eine Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung. Deren Abschluss ist ratsam, wenn Sie zur Realisierung einer neuen Geschäftsidee, neuartigen Dienstleistungskonzepten, neuen Produktansätzen oder neuen Absatzvorhaben mit einem Geschäftspartner kooperieren und werthaltige Informationen vor einer Preisgabe oder eigenmächtigen Fremdverwertung zur Unterbindung eines ungewollten Konkurrenzaufgebotes schützen wollen. Mit jedem potenziellen Kooperationspartner, demgegenüber vertrauliche Informationen offengelegt werden, sollte eine Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen werden.

8. Gewährleistung: Typische Probleme

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. Wir stellen unseren Mandanten folgenden hilfreichen Muster zum professionellen Umgang mit ihren Kunden zur Verfügung:

- Ablehnung der Gewährleistung wegen Entsorgung des Artikels durch Kunden
- Ablehnung der Gewährleistung da Fehlfunktion/ Schaden durch Fremdeinwirkung bzw. Manipulation verursacht
- Ablehnung der Gewährleistung wegen Verjährung
- Ablehnung der Gewährleistung wegen Mängelrüge nach mehr als 6 Monaten
- Bitte um Einsendung zwecks Mängelprüfung und Hinweis auf Konsequenz der Untätigkeit
- Bitte um Einsendung zwecks Mängelprüfung und Hinweis auf die Tragung der Hin- und Rücksendekosten (und evtl. der Mängelprüfungskosten) durch den Kunden, wenn ein unberechtigtes Mangelbeseitigungsverlangen vorliegt
- Ergebnislose Mängelprüfung - Ablehnung von Rechtspflichten und Aufforderung zur Rücknahme des Artikels
- Bitte um Rückgewähr der Mangelware als Voraussetzung der Ersatzlieferung und Hinweis auf Konsequenz der Untätigkeit
- Verweigerung der Nacherfüllung wegen Unmöglichkeit / Ersatzangebot
- Verweigerung der gewählten Nachbesserung wegen Unverhältnismäßigkeit bei grundsätzlicher Anerkennung der Mängelhaftung
- Nachlieferung aus Kulanz ohne Anerkennung einer Rechtspflicht
- Rückgabeverlangen der mangelhaften Sache nach der Nachlieferung
- Ablehnung der Haftung für behauptete Mangelfolgeschäden wegen beachteter Sorgfalt

9. Impressum: in 11 verschiedene Sprachen übersetzt

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.

10. Marke - Antrag auf Verlängerung und Inhaberwechsel

Wir versorgen unsere Mandanten mit folgenden zwei Musterschreiben, die für jeden Markeninhaber von Bedeutung sind:

- Antrag zur Verlängerung der Marke (nach 10 Jahren endet der Schutz einer Marke - wer dann nicht rechtzeitig verlängert, verliert den Schutz für immer)
- Antrag auf Änderung der Inhaberdaten (times are changing - die Daten, die der Markeninhaber beim Amt hinterlegt, müssen aktuell gehalten werden. Dies geschieht mit einem entsprechenden Antrag)

11. Mustervertrag: Kooperation mit Influencern

Nicht nur die Popularität sozialer Netzwerke an sich ist in den letzten Jahren gestiegen, sondern auch diejenige einzelner Nutzer, die sich besonders zu inszenieren wissen. Die Reichweite solcher "Influencer" veranlasst viele Unternehmen zu Kooperationen, in deren Rahmen Produkte durch Posts auf Instagram, Facebook und Co. präsentiert werden sollen. Wir stellen unseren Mandanten einen unternehmensfreundlichen Muster-Kooperationsvertrag für die Zusammenarbeit mit Influencern bereit.

12. Negative Kundenbewertungen: Wie man sich richtig wehrt

Wir stellen unseren Mandanten zum Thema "unliebsame Kundenbewertungen" eine kurze Handlungsanleitung + diverse Musterschreiben wegen der Löschung von Kommentaren zur Verfügung.

13. Nutzungsvereinbarung Bild-/Textmaterial

Wir stellen ein Vertragsmuster für die Nutzung von urheberrechtlich geschützten Werken wie Bild oder Text zur Verfügung.

14. Umfangreiches Muster eines Retourenformulars

15. Shop / Plattform gehackt: Reaktionsschreiben an betroffene Kunden

Hacking-Angriffe auf Online-Shops oder Verkaufskonten auf Plattformen sind der wahrgewordene Alptraum eines jeden Händlers. Wie durch Geisterhand werden in der Folge teilweise tatsächlich nicht verfügbare Artikel zum Verkauf angeboten, teilweise die Bankdaten durch Hinterlegung einer hackereigenen Bankverbindung so geändert, dass Kaufpreiszahlungen den Kriminellen zufallen. Zwar ist der Händler bei Hacking-Angriffen grundsätzlich nicht schutzlos gestellt und muss regelmäßig nicht für den betroffenen Kunden entstandene Schäden aufkommen. Dies gilt es diesen jedoch zunächst in einem beschwichtigenden und versöhnlichen Ton mitzuteilen. Wir stellen unseren Mandanten ein Musterschreiben zur Information von Betroffenen zur Verfügung, mit welchem die Ereignisse dargelegt, die Rechtslage dargestellt und schließlich eine Haftung zurückgewiesen werden kann.

16. Streit mit Lieferanten / Versanddienstleister

- Durchsetzung des Unternehmerregresses

Dieses Muster dient der Durchsetzung von Ansprüchen im Rahmen des Unternehmerregresses gemäß § 445a BGB, welche der Verkäufer gegenüber seinem Lieferanten geltend machen möchte.

- Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust

Dieses Muster kann verwendet werden, wenn die Kaufsache auf dem Rücksendeweg nach einem Verbraucherwiderruf in der Sphäre des Transportunternehmens beschädigt wird oder untergeht.

17. Konfigurierbares Verarbeitungsverzeichnis

18. Verpackungsgesetz

Das Verpackungsgesetz trat zum 1. Januar 2019 in Kraft. Ein wichtiger Punkt für Händler ist die Frage der Lizenzierung: Wer systembeteiligungspflichtige Verpackung in Verkehr bringt, den trifft die Lizenzierungspflicht. Ausnahme: Der Hersteller oder Lieferant hat bereits die Lizenzierung vorgenommen. Um dies zu klären muss der Händler wegen seiner Darlegungslast aktiv werden. Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten hierzu exklusiv ein Muster zur Verfügung, mit dem sich Händler eine Vorlizenzierung bestätigen lassen können.

19. Muster für Versand- und Zahlungsbedingungen

20. Warenlieferung: Typische Probleme

- Einforderung von Kosten bei Unzustellbarkeit der Sendung im ersten Zustellversuch

Kann infolge eines Tippfehlers oder einer sonstigen Unachtsamkeit des Verbrauchers bei der Eingabe der Lieferadresse nicht zugestellt werden und geht das Paket daraufhin an den Händler zurück, muss der Verbraucher grundsätzlich einen neuen Zustellungsversuch akzeptieren. Der Händler kann die erneute Aufgabe der Sendung beim Versanddienstleister aber von der vorherigen Erstattung angefallener Lagerkosten einerseits und der abermals anfallenden Versandkosten andererseits abhängig machen. Für die Geltendmachung dieser Positionen stellen wir unseren Mandanten ein Musterschreiben bereit.

- Paketverlust nach Zustellung beim Nachbarn

Passiert häufig: Die Ersatzzustellung an den Nachbarn, wenn der eigentlich bestimmungsgemäße Empfänger nicht anwesend ist. Typischer Konflikt: Es kommt zu einem Paketverlust in der Sphäre des Nachbarn. Muss der Händler nun neu liefern oder zumindest bereits gezahlte Beträge erstatten? Kommt ein Regress beim Nachbarn und oder Transportunternehmen in Betracht? Zum Thema Paketverlust in der Sphäre des Nachbarn im Falle einer sogenannten Ersatzzustellung" haben wir zwei hilfreiche Musterformulierungen erstellt.

- Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust oder -beschädigung im Widerrufsfall

Dieses Muster kann verwendet werden, wenn die Kaufsache auf dem Rücksendeweg nach einem Verbraucherwiderruf in der Sphäre des Transportunternehmens beschädigt wird oder untergeht. Für etwaige Schäden aus Untergang oder Beschädigung auf dem Transportweg können Online-Händler nach § 421 Abs. 1 Satz 2 HGB Schadensersatz verlangen.

- Rückerstattungsangebot wegen Lieferunmöglichkeit

Das Muster 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.

- Versehentliche Zu-viel-Lieferung an den Käufer

In der Praxis eines Online-Händlers kann es immer mal vorkommen, dass man dem Kunden im Zusammenhang mit der Abwicklung eines im Fernabsatz geschlossenen Kaufvertrages versehentlich mehr Waren zusendet, als nach dem Inhalt des Kaufvertrages geschuldet. Wie soll sich der Händler in einem solchen Fall zweckmäßigerweise verhalten? Kann er die zu viel gelieferte Ware überhaupt ohne weiteres zurückfordern und was ist dabei ggf. zu beachten? Wir stellen unseren Mandanten für solche Fälle ein Muster zur Verfügung, welches Händler für ihre Korrespondenz mit dem Kunden verwenden können.

- Vier Muster 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.

21. Widerrufsrecht: Typische Probleme

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 man als Händler reagieren, wenn der Verbraucher die Widerrufsware beschädigt hat? Muss man 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:

- Schadensersatz - Ware wird durch unsachgemäße Verpackung des Verbrauchers beschädigt
- Wertersatz - Beschädigung/Abnutzung der Ware, Widerruf und Rücksendung an Händler
- Verbraucher schickt Ware einfach kommentarlos zurück
- Verbraucher schickt Ware kommentarlos zurück und Ware geht daraufhin auf dem Versandweg verloren
- Verbraucher schickt Ware unfrei zurück
- Verbraucher verlangt Abbau der Widerrufsware vom Verkäufer
- Ablehnung des Widerrufs eines gewerblichen Käufers (verschiedene Handlungsoptionen)
- Ablehnung des Widerrufs wegen verspäteter Ausübung

22. Muster einer Zugangs- sowie einer Auftragsbestätigung per Mail

II. Leitfäden

Zudem stehen in unserem Mandantenportal aktuell folgende detaillierte Leitfäden rund um den eCommerce zur Verfügung:

1. Diverse AGB-Schnittstellen-Leitfäden

AGB-Schnittstellen-Leitfäden für folgende Systeme: 1&1 Ionos, Azoo, Afterbuy, Billbee, Branchbob, Commerce:Seo, CosmoShop, DreamRobot, Dropshipping Marktplatz, ePages, Etsy, Gambio, Gambio Cloud, German Market, Hood, HostEurope, Joomla, JTL, Kasuwa, mietshop.de, modified eCommerce, Palundu, plentymarkets, productswithlove, serverspot, Shopware, Strato, Telekom Shop, VersaCommerce, WooCommerce + German Market + Germanized, WordPress - alle Systeme ab Version 4.0, wpShopGermany, Zen Cart

2. Diverse Hosting-Service Leitfäden

Hosting-Service-Leitfäden für folgende Systeme: Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Squarespace, Tumblr, Twitter, Weebly, Wix, Wordpress, Xing, Youtube

3. Diverse Leitfäden zur manuellen Übertragung von Rechtstexten

Beschreibungen für die manuelle Rechtstexte-Übertragung für folgende Systeme: Amazon, Booklooker, BrickLink, Discogs, Dohero, eBay, eBay-Kleinanzeigen, Etsy, Hood, Idealo, Jimdo, Kasuwa, Palundu, Productswithlove, Real, Shopify, Spandooly, Tahai,

4. B2B-Shop rechtssicher einrichten

Viele Onlinehändler haben kein Interesse, Verträge mit Verbrauchern zu schließen. Dieser Umstand ist teilweise dem angebotenen Sortiment geschuldet, andererseits haben manche Händler auch keine Lust auf die Einhaltung der überbordenden Verbraucherschutzregeln. Doch wie wird ein Onlineshop überhaupt zu einem reinen B2B-Shop?

5. Datenschutzgrundverordnung

- Abmahnsichere Newsletter-Anmelde-Funktion

Diese Handlungsanleitung zeigt auf, wie der Anmeldungsvorgang zum Newsletter nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung rechtssicher gestaltet werden kann.

- Cookie-Banner

Dieser Leitfaden beschäftigt sich mit der Frage, ob Website-Betreiber und Online-Händler einen Cookie-Banner benötigen.

- Datenpanne im Online-Shop

Wir stellen unseren Mandanten einen Leitfaden zur Verfügung, wie im Falle möglicher Datenpannen angemessen zu reagieren ist.

- Erstellung eines abmahnsicheren Kontaktformulars

Diese Handlungsanleitung zeigt auf, wie ein elektronisches Formular zur Kontaktaufnahmen nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung rechtssicher gestaltet werden kann.

- Facebook Pixel richtig einbinden

Diese Handlungsanleitung zeigt auf, wie Facebook Pixel unter Berücksichtigung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung rechtssicher in die eigene Webpräsenz eingebunden werden kann.

- Google (Universal) Analytics richtig einbinden

Diese Handlungsanleitung zeigt auf, wie Google (Universal) Analytics unter Berücksichtigung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung rechtssicher in die eigene Webpräsenz eingebunden werden kann.

- Matomo (ehemals Piwik) richtig einbinden

Diese Handlungsanleitung zeigt auf, wie Matomo (ehemals Piwik) unter Berücksichtigung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung rechtssicher in die eigene Webpräsenz eingebunden werden kann.

- Newsletter-Versand über WhatsApp

Dieser Beitrag zeigt auf, wie Werbung über WhatsApp rechtssicher bzw. DSGVO-konform versandt werden kann.

- Rechtliche Voraussetzungen bei der Videoüberwachung von Geschäftsräumen

In diesem Beitrag zeigen wir nuanciert auf, welche Rechtspflichten für den datenschutzkonformen Einsatz von Videoüberwachungsmaßnahmen in Geschäftsräumen zu beachten sind.

- Weitergabe von Kundendaten an Paketdienstleister

Handlungsanleitung für Anpassungen auf Ihrer Online-Präsenz bei Weitergabe von E-Mail-Adressen und/oder Tel.Nr. Ihrer Kunden an Paketdienstleister zum Zwecke der Lieferabstimmung.

6. Geoblocking rechtssicher umsetzen

Am 03.12.2018 trat die Geoblocking-Verordnung in Kraft. Diese betrifft grundsätzlich auch den klassischen Onlinehändler. In diesem Leitfaden wird auf die wichtigsten, für den Warenverkauf im Onlinehandel relevanten Fragestellungen eingegangen.

7. Hausrecht durchsetzen

Wir stellen unseren Mandanten eine kurze Handlungsanleitung zur Durchsetzung der wichtigsten hausrechtlichen Befugnisse nebst hilfreichen Musterformulierungen bereit.

8. Diverse Leitfäden zur eigenen effektiven Werbung im E-Commerce

Diverse Anleitungen zur rechtssicheren Ausschöpfung einer Vielzahl von Werbemöglichkeiten:

- "Bonus für Behalten"
- 30 Tage Rücknahmeversprechen neben Widerrufsrecht
- BEST-PRICE GARANTIE
- Geld-Zurück-Garantie
- Herstellergarantie, Händlergarantie
- Kostenfreie Zugabe ("Geschenk") ab bestimmten Bestellwert
- Kostenloser Versand ab bestimmten Bestellvolumen
- Tiefpreis-Garantie
- Umtauschrecht
- Vergabe eines Gutscheins ab bestimmten Bestellvolumen
- Versandkostenflatrate
- Von Bestellwerten abhängige Rabattstufen
- Weihnachtsgarantie
- Weihnachtsrückgaberecht

9. Informationspflichten nach Entstehung einer Streitigkeit

Seit 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 Streitbelegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist. Wir stellen unseren Mandanten eine einfache Handlungsanleitung + rechtssichere Formulierungsmuster zur Verfügung.

10. Lieferzeiten

Umfassende Handlungsanleitung für die Angabe von Lieferzeiten in einem Online-Shop

11. Mängelhaftung / Gewährleistung

Gerade im B2C-Bereich haben Verbraucher umfangreiche Rechte, die sich nicht nur aus den Vorschriften zur kaufvertraglichen Mängelhaftung im BGB wiederfinden, sondern auch aus einer Reihe von Gerichtsurteilen hervorgehen. Dabei sind die Gewährleistungsrechte der Verbraucher 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. Um sowohl einen Überblick als auch ein tieferes Verständnis des Gewährleistungsrechts bzw. der Sachmängelhaftung zu ermöglichen, haben wir die wichtigsten Fragen und Antworten rund um die Gewährleistung im Online-Handel zusammengetragen.

12. Ratgeber Produktverkauf

Wie verkauft man rechtssicher

- Batterien
- Bier
- Biozide
- Bücher
- Chemie
- Fahrzeugteile
- Fernsehgeräte (und LED-Monitore)
- Geschirrspüler
- Gutscheine
- Kerzen
- Lebensmittel
- Leuchten
- Leuchtmittel
- Motoröl / Getriebeöl / Ölfilter / Zubehör
- Reifen
- Spielzeug
- Spirituosen
- Staubsauger
- Textilien
- Wäschetrocner
- Waschmaschinen
- Wein

13.Rechnung richtig ausstellen + Muster

Rechnungen dienen im elektronischen Geschäftsverkehr nicht nur der zuverlässigen Dokumentation und Verwaltung von Fremdverbindlichkeiten, sondern müssen den besonderen Vorgaben des UStG folgen. Welche konkreten Anforderungen der Gesetzgeber an die ordnungsgemäße Rechnungsausstellung knüpft und wie eine gesetzeskonforme Musterrechnung aussehen kann, entnehmen unsere Mandanten gerne unserem aktuellen Leitfaden.

14. Spenden von Kaufpreiserlösen

Vermeint denken Online-Händler darüber nach, von den erzielten Kaufpreiserlösen aus ihrem Shop gewisse Beträge an gemeinnützige Organisationen zu spenden und auf dieses wohltätige Verhalten auch werbend hinzuweisen. Hierbei stellen sich allerdings einige Fragen: Was sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine solche Werbung? Muss etwas in den AGB geregelt werden und hat der Käufer gar Anspruch auf eine Spendenbescheinigung? Unser Leitfaden zeigt Ihnen die rechtlichen Voraussetzungen für Spenden im Online-Shop auf.

15. Verpackungsgesetz

Am 01. Januar 2019 trat das neue Verpackungsgesetz in Kraft. Sollten Händler sich nicht bis zum 31.12.2018 registriert haben, gilt in diesen Fällen ab dem 01. Januar 2019 ein totales Vertriebsverbot. Was ist konkret zu tun? Hierzu unser aktueller Leitfaden.

16. Vor Verkauf: Checkliste der IT-Recht Kanzlei durchgehen!

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.

17. Wegweiser durch das Mandantenportal

Damit unsere Mandanten die Möglichkeiten unseres Mandantenportals optimal nutzen können, bietet Ihnen diese Anleitung eine Übersicht der wichtigsten Funktionen.

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

Veröffentlicht von:

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

Rechtsanwalt