

Neue Informationspflichten für den Online-Handel ab 1. August 2012

Um die Konsumenten besser vor **Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr** zu schützen, wurde am 02.03.2012 das „Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuches zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr“ verabschiedet. Nachdem das Gesetz am 16.05.2012 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht wurde, läuft die Übergangsfrist bis 31.07.2012. Für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sind die neuen Vorgaben ab dem **01.08.2012** zwingend anzuwenden.

Welche Händler sind von den Änderungen betroffen?

Nur Verkäufe im elektronischen Geschäftsverkehr sind von der Neuregelung betroffen. Das heißt: Wenn Sie Ware per Online-Shop, E-Mail, Telefon oder Chat verkaufen. Für Verkäufe im stationären Geschäft/Fachmarkt gelten die Neuregelungen nicht.

Welche Button-Beschriftung ist zulässig?

Gut lesbare Schaltflächenbeschriftungen mit „KAUFEN“ oder „ZAHLUNGSPFLICHTIG BESTELLEN“, KOSTENPFLICHTIG BESTELLEN“, „ZAHLUNGSPFLICHTIGEN VERTRAG ABSCHLIESSEN“ sind erlaubt. Auf Versteigerungsportalen ist „GEBOT ABGEBEN“ und „GEBOT BESTÄTIGEN“ möglich.

Wie dürfen Bestellbuttons in Zukunft nicht mehr beschriftet werden?

Schaltflächenbeschriftungen wie „BESTELLEN“, „BESTELLUNG ABGEBEN“, „WARENKORB SCHLIESSEN“, „ANMELDEN“, „WEITER“ reichen nicht mehr aus, weil daraus für den Kon-

sumenten nicht eindeutig zu erkennen ist, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet.

Worüber muss der Händler seine Kunden in Zukunft informieren?

Im letzten Schritt des Kaufvorganges - also vor Abgabe der Bestellung per KAUFEN-Button (zum Beispiel im "Warenkorb") muss der Händler in Zukunft nochmals informieren:

- über die **wesentlichen Merkmale der Ware** oder Dienstleistung: z.B. Aussehen (Foto), Marke, Größe, Gewicht, Farbe, Produktbezeichnung, Qualitätsmerkmale, wertmindernde Merkmale (z.B. Retourenware), Energieeffizienzklasse.
- über die **Mindestlaufzeit des Vertrages**, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat: z.B. Abonnement, Leasing, Warenversicherung, Finanzierungsvertrag.
- über den **Gesamtpreis der Ware** oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie aller über den Unternehmer abgeführten Steuern oder Kosten - d.h. incl. MWSt. und Versandkosten - oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht.
- über zusätzlich **anfallende Liefer- und Versandkosten** sowie einen Hinweis auf mögliche **weitere Steuern oder Kosten**, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden. So wird z.B. ein erneuter Hinweis auf anfallende Zölle oder eine Nachnahmegebühr notwendig.

Wann muss der Händler seinen Kunden diese Informationen zur Verfügung stellen?

Unmittelbar bevor der Konsument seine Bestellung abgibt – also zum Beispiel per Warenkorb-Ansicht, in der sich auch der Bestellbutton befindet.

Wer entscheidet darüber, welches die „wesentlichen Merkmale“ eines Produktes sind, die der Händler in der Warenkorban sicht anzugeben hat?

Der Gesetzgeber hat die „wesentlichen Merkmale“ nicht einzeln definiert, so dass der Händler zurzeit selbständig für jede/n Artikel/ Dienstleistung die wesentlichen Produktmerkmale zusammenstellen muss. Bei wesentlichen Merkmalen einer Ware oder Dienstleistung handelt es sich um diejenigen Merkmale, ohne deren Kenntnis ein verständiger Durchschnittsverbraucher, der sich einen Marktüberblick verschafft hat, den Vertrag nicht schließen würde. Aus Kreisen der Wettbewerbszentrale wird empfohlen, eher mehr Daten im Warenkorb anzuzeigen als zu wenig. Im Streitfall wird aber die Rechtsprechung darüber entscheiden, was die „wesentlichen Merkmale“ einer Ware oder Dienstleistung sind.

Welche Daten sollten z.B. in der Warenkorban sicht einer Waschmaschine – mindestens – angegeben werden?

Miele Waschmaschine W 3241 WPS, 6 kg, Energieeffizienzklasse A++, Schleuderdrehzahl 1400 U/Min.



((Produktfoto))

899,00 €
+ 30,00 € Versandkosten
Gesamtsumme:€

(alle Angaben inkl. MwSt.)

(Dieses Beispiel ist rechtlich unverbindlich.)

Wie müssen die Pflichtinformationen gestaltet sein?

Klar und verständlich in hervorgehobener Weise – also „auf einen Blick“. Die Informationen müssen sofort – also ohne gesonderte Verlinkung - und ohne Herauf- und Herunterscrollen sichtbar sein. Die Informationen müssen sich in unübersehbarer Weise von sonstigen Texten und Gestaltungselementen abheben. Schriftgröße, -Art und -Farbe sind so zu wählen, dass die Informationen klar und einfach erkennbar sind.

Was ist, wenn der Händler die neuen Informationspflichten nicht erfüllt?

Wenn der "Bezahlbutton" nicht richtig beschriftet ist, kommt der Kaufvertrag nicht zustande. Der Kunde muss nicht zahlen. Der Verkäufer hat das Risiko, wann und wie er die gelieferte Ware zurückerhält.

Sind nur die „wesentlichen Merkmale“ ungenau oder unvollständig aufgeführt, so kommt zwar ein wirksamer Vertrag zustande, aber es besteht die Gefahr, dass der Werbende abgemahnt wird. Abmahnberechtigt sind Mitbewerber sowie Wettbewerbs- und Verbraucherverbände. Wenn dabei Rechtsanwälte eingeschaltet werden, entstehen regelmäßig hohe Kosten.

Kontakte

- **Bundesverband Technik des Einzelhandels (BVT)**
An Lyskirchen 14, 50676 Köln
E-Mail: bvt@einzelhandel.de
- **Handelsverband Bayern**
Briener Straße 45, 80333 München
E-Mail: info@hb-bayern.de