



AGB im Onlinehandel

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Träger des BIEG Hessen



Frankfurt am Main
Fulda
Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern
Offenbach am Main



Wozu AGB?

Allgemeine Geschäftsbedingungen – kurz AGB – sind durch die letzten Abmahnwellen ein heißes Eisen geworden. Sie bieten Online-Händlern die Möglichkeit, günstige Regelungen für das Vertragsverhältnis mit dem Kunden zu treffen. So kann der Händler per AGB z.B. einen Eigentumsvorbehalt vereinbaren, der es ihm ermöglicht, trotz Auslieferung der Ware bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises die rechtliche Position als Eigentümer zu wahren. Oder er kann beim Verkauf von Gebrauchtware die Gewährleistung einschränken. Wer diese rechtlichen Spielräume ausnutzt, kann sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen – vorausgesetzt, man widersteht der Versuchung, zu weitgreifende und damit meist unwirksame Regelungen selbst zu formulieren.

Sind AGB Pflicht?

Online-Händler sind nicht verpflichtet, AGB zu verwenden. Ohne AGB entsteht auch kein rechtsfreier Raum. Stattdessen greifen die Regelungen des **Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB)**. Wer hingegen die Vorteile von AGB nutzen möchte, sollte einige grundlegende Punkte beachten.

Onlineshop und stationärer Handel

Es ist zwar nicht verboten, aber auch nicht empfehlenswert, AGB für den Online-Shop und für das Ladengeschäft in einem Dokument zusammenzufassen, da das Gesetz zusätzliche Anforderungen an den Online-Handel stellt. In die Shop-AGB sollten einige der **Pflichtangaben** gem. §§ 312c, 312e BGB aufgenommen werden. So muss

der Kunde darüber informiert werden, wie der Vertrag zustande kommt, ob **Vertragseinzelheiten gespeichert** werden und, wenn ja, wie der Kunde diese Daten aufrufen kann. Außerdem sollten sich in diesen AGB Anleitungen dazu finden, wie der Kunde seine **Eingaben** vor der Bestellung **korrigieren** kann. Diese Informationen spielen für den stationären Handel keine Rolle. Das Risiko, dass AGB durch zu viele hinzugefügte Klauseln unverständlich und damit unwirksam werden, trägt der Verkäufer.

Hoher Verbraucherschutz

Für den sog. B2C (Business to Consumer)-Handel schreibt das BGB vor, dass eine Reihe von gesetzlichen Vorschriften **nicht zum Nachteil des Verbrauchers** abgeändert werden dürfen. Ändert der Unternehmer eine dieser Vorschriften dennoch zu seinem Vorteil, so ist diese AGB-Klausel **ungültig** und wird durch die gesetzliche Regelung ersetzt. Rechtswidrige Bestimmungen in den AGB können jedoch noch weit schmerzhaftere Folgen für den Online-Händler haben: Sie können von Konkurrenten und Wettbewerbszentralen kostenpflichtig **abgemahnt** werden.

Unzulässige Klauseln

Zu den Bestimmungen, die nicht zugunsten des Unternehmers abgeändert werden können, gehören z.B. die Bestimmungen über die **gesetzliche Gewährleistung** inklusive der **Beweislastumkehr** zu Lasten des Unternehmers während der ersten sechs Monate nach dem Kauf (siehe auch weiter unten) und die Bestimmungen zum Übergang der



Transportgefahr. Auch wer gegenüber Verbrauchern **Salvatorische Klauseln** verwendet, nach denen bei Ungültigkeit einer Klausel eine Klausel gelten soll, die der ungültigen Klausel in ihrem wirtschaftlichen Erfolg möglichst nahe kommt, setzt sich dem Risiko einer **Abmahnung** aus.

Ein Sonderfall sind die **Rücksendekosten** bei einem Warenwert von bis zu **40,- Euro**. Der Gesetzgeber sieht vor, dass in diesem Fall dem Kunden die Kosten der Rücksendung vertraglich auferlegt werden können. Will der Onlinehändler von dieser Regelung Gebrauch machen, muss er eine entsprechende Regelung in seine **AGB** aufnehmen. Der alleinige Hinweis in der Widerrufsbelehrung reicht nicht.

Nach wie vor sehr beliebt ist die Verwendung einer Klausel, nach der **keine Abmahnung ohne vorherige Kontaktaufnahme** erfolgen soll. Der Klausel zufolge wäre eine solche Abmahnung unberechtigt. Auch vor dieser Klausel muss **gewarnt** werden. Sie hat **keine rechtliche Wirkung**, ist aber dazu geeignet, Dritte in die Irre zu führen. Denn bei einer berechtigten Abmahnung hat immer der Abgemahnte die Kosten zu tragen. Die Verwendung der Klausel kann daher **abgemahnt** werden.

Einsatz im Shop

Für die wirksame Einbeziehung von AGB müssen die AGB für den Kunden während des Bestellprozesses **deutlich wahrnehmbar** sein. Es empfiehlt sich, im Bestellprozess an prominenter Stelle

einen Link auf die AGB zu setzen, der ermöglicht, die Bestimmungen in einem neuen Fenster zu lesen. Der Kunde sollte auch die Möglichkeit haben, die AGB auszudrucken. Die sicherste Lösung für den Unternehmer ist das Einblenden einer **Checkbox** während des Bestellprozesses, mit der der Kunde aktiv bestätigt, dass er die AGB zur Kenntnis genommen hat.

Mit dem Verkauf der Ware an den Kunden ist das Vertragsverhältnis aber noch nicht beendet. Der Online-Händler hat in bestimmten Grenzen für den Zustand der verkauften Ware einzustehen. Im Rahmen der Gewährleistung ergibt sich der Anspruch des Kunden aus dem Gesetz. **Zusätzlich** zum gesetzlichen Anspruch kann der Online-Händler selbst dem Kunden verbindliche Zusagen zur Beschaffenheit oder Haltbarkeit der Ware machen. Eine solche vertragliche Zusage nennt sich **Garantie**.

Gewährleistung und Garantie

- **Was bedeutet Gewährleistung?**

Bei der **Gewährleistung** geht es um den Zustand der Ware bei **Gefahrübergang**. Bei Übergabe der Ware vom Zusteller an den Kunden findet ein sogenannter Gefahrübergang statt. Zu diesem Zeitpunkt muss die Ware die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Oder anders ausgedrückt: Der Kunde muss die Ware so bekommen, wie sie ihm vertraglich zugesichert wurde.

Zeigt sich erst im Nachhinein, dass die Ware beschädigt ist oder nicht richtig funktioniert,



muss der **Händler** während der ersten **sechs Monate** nach Gefahrübergang **beweisen**, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe noch nicht vorhanden war. Dieser Entlastungsbeweis ist schwer zu führen. Nach Ablauf der sechs Monate verschiebt sich die Beweislast. Dann muss der Kunde beweisen, dass der Mangel schon vorhanden war, als er das Produkt in Empfang genommen hat.

Liegt ein Mangel vor, so steht dem Kunden zunächst das Recht auf Nacherfüllung zur Verfügung. Nacherfüllung bedeutet entweder die **Behebung des Mangels**, also die Reparatur, oder die **Lieferung einer mangelfreien Sache**. Der **Kunde kann wählen**, auf welche Art er die Nacherfüllung wünscht. Sämtliche Kosten der Nacherfüllung hat der Verkäufer zu tragen. Der **Verkäufer** kann die vom Käufer gewählte Art der Nacherfüllung **verweigern**, wenn diese Art der Nacherfüllung unmöglich ist oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist.

Nach **zweimaligem Fehlschlagen** der Nachbesserung hat der Kunde das Recht, vom Vertrag **zurückzutreten**, mit der Folge, dass der Vertrag rückabgewickelt wird. Der Kaufpreis ist dann vom Verkäufer zurückzuerstatten. Für die Zeit, in der die Sache vom Kunden genutzt wurde, kann der Verkäufer vom Kunden einen **Nutzungswertersatz** verlangen, der sich an der Nutzungszeit orientiert.

- **Einschränkung per AGB**

Die Gewährleistung ist ein gesetzliches Recht des Käufers gegenüber dem Verkäufer. Während sie bei neuen Waren nicht eingeschränkt werden kann, besteht bei **gebrauchten Produkten** die Möglichkeit, die Gewährleistungsfrist von zwei auf ein Jahr zu verkürzen. Eine solche Einschränkung kann in den AGB vorgenommen werden.

- **Was bedeutet Garantie?**

Ob eine **Garantie** eingeräumt wird, entscheidet der Online-Händler selbst. Wenn eine Garantie gewährt oder überhaupt auf der Internetseite das Wort „Garantie“ verwendet wird, sind eine Reihe von gesetzlichen Anforderungen zu beachten. Demnach müssen die Bedingungen, unter denen die Garantie greift, in einer verständlichen **Garantieerklärung** niedergelegt sein. Diese Erklärung muss einen Hinweis darauf enthalten,

- **wofür** garantiert wird,
- **wer** garantiert (Anschrift des Garantiegebers),
- **wo** und **wie lang** die Garantie gilt,
- dass neben der Garantie die **gesetzlichen Gewährleistungsrechte** bestehen.

Form: Der Verbraucher kann verlangen, dass ihm die Garantie in Textform (z.B. per E-Mail, Brief) mitgeteilt wird.

AGB selbst schreiben?

Wer aus Kostengründen seine AGB selbst verfassen möchte, geht ein nicht zu unterschätzendes Risiko ein. Es ist zwar verlockend, sich aus den zahlreich vorhandenen Shop-AGB durch „copy & paste“ zu bedienen, doch ist dies rechtlich nicht empfehlenswert.



paste“ seine eigenen AGB zusammenzubasteln. Doch viele beliebte Klauseln sind bereits von Gerichten für unwirksam erklärt worden. Die meisten Verwender der AGB haben von dieser Rechtsprechung aber nichts mitbekommen. Wer eine unwirksame Klausel kopiert hat, kann sich im Fall einer Abmahnung zu seiner Verteidigung nicht darauf berufen, dass auch „alle“ anderen diese Klausel nutzen.

Auch die im Internet zu findenden Muster-AGB sind mit Vorsicht zu genießen, insbesondere wenn es sich um Gratisangebote handelt. Viele Texte sind bereits veraltet. Die Autoren übernehmen meist keine Haftung für die Rechtmäßigkeit der einzelnen Klauseln.

Bei der Formulierung der AGB gibt es ein grundsätzliches Problem: Das Gesetz stellt zwar hohe Anforderungen an Zulässigkeit und Transparenz von AGB, stellt aber selbst keine Mustertexte zur Verfügung. Daher müssen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben und der bereits ergangenen Urteile die Klauseln sorgfältig und verständlich formuliert und auch regelmäßig kontrolliert werden. Diese Arbeit sollte man jemanden anvertrauen, der sich mit dieser komplexen Materie schwerpunktmäßig beschäftigt.

Stand: Dezember 2010

Autor:

RA Dr. Volker Baldus

janolaw AG

Sulzbach/Ts.

www.janolaw.de



Für was steht BIEG Hessen?

BIEG Hessen steht für Beratungs- und Informationszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr. Das BIEG Hessen ist eine gemeinsame Einrichtung der Industrie- und Handelskammern Frankfurt am Main, Fulda, Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern und Offenbach am Main. Wir sind eines der Kompetenzzentren, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert werden.

Aufgaben des BIEG Hessen

Das BIEG Hessen hat zur Aufgabe, kleine und mittlere Unternehmen aller Branchen auf dem Weg zu Internet und E-Business neutral zu unterstützen. Wir verstehen uns als Plattform für Anbieter und Nachfrager und wollen dazu beitragen, dass Barrieren abgebaut und Chancen aufgezeigt werden. Das BIEG Hessen ist eine Anlaufstelle für Unternehmer sowie Kommunikator und Koordinator für den elektronischen Geschäftsverkehr.

BIEG Hessen

Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main
Telefon 069 2197-1380
Telefax 069 2197-1497
info@bieg-hessen.de

Auf unsere Internetseite www.bieg-hessen.de finden Sie weitere Leitfäden, Checklisten und Fachartikel zu den Themen Internet und E-Commerce.