

# Merkblatt

---

## Praxistipp

Ausgewählte wichtige rechtliche Aspekte für  
den Einstieg in den Online-Handel



## 1. Einleitung

---

Onlinehandel ist rechtlich eine Form des Fernabsatzes, bei dem die Kunden die angebotene Ware nicht direkt begutachten können. Um diesen Nachteil aufzuwiegen, wurden vom Gesetzgeber spezielle Regelungen für den Fernabsatz eingeführt. Diese gelten nur für Geschäfte mit Verbrauchern – also nicht beim Verkauf an gewerbliche Kunden. Sie räumen den Kunden gegenüber dem Kauf im stationären Ladengeschäft erweiterte Rechte ein und erlegen Händlern erweiterte Pflichten auf. Daraus resultieren für den Unternehmer zusätzliche Belastungen, gleichzeitig wird aber auch das Vertrauen der Verbraucher im Hinblick auf den Einkauf im Internet gestärkt.

Der Unternehmer sollte die zum Teil komplizierten Regelungen unbedingt beachten. Andernfalls drohen Abmahnungen durch Wettbewerber oder Verbraucherschutzverbände und damit verbundene Kostenbelastungen sowie rechtliche Nachteile gegenüber dem Verbraucher selbst, wie z. B. eine verlängerte Widerrufsfrist des Kunden. Eine rechtliche Erstberatung vor dem Einstieg in den Online-Handel ist daher dringend zu empfehlen und stellt das Fundament eines rechtssicheren Online-Vertriebs dar.

Die hier zusammengestellten Informationen geben nur einen Überblick über einige Rechtsthemen, die beim Start mit einem Online-Shop zu berücksichtigen sind. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Keinesfalls können die folgenden Ausführungen daher die individuelle Beratung durch einen Anwalt ersetzen, zumal Rechtsvorschriften und die Auslegung von Gesetzen durch aktuelle Urteile sowie Gesetzesänderungen einer ständigen Wandlung unterliegen.

## 2. Impressumspflicht (Anbieterkennzeichnungspflicht)

---

Gemäß § 5 Telemediengesetz (TMG) müssen Internetseiten und damit auch Online-Shops ein Impressum erhalten. Auch Webshops auf Online-Marktplätzen (wie z. B. eBay) sollten ein Impressum angeben, weil die Auffassung vertreten wird, dass auch sie in den Anwendungsbereich des § 5 TMG fallen. Wer bei der Anbieterkennzeichnungspflicht nicht den gesetzlichen Vorgaben nachkommt, riskiert ein Bußgeld und/oder eine Abmahnung durch einen Wettbewerber.

Der Umfang der zu veröffentlichenden Angaben hängt von der Rechtsnatur des Verantwortlichen ab: Für eine natürliche Person bestehen geringere Anforderungen als für juristische Personen (AG, GmbH) und Personengesellschaften (KG, OHG und GbR).

Natürliche Personen müssen angeben:

- Vorname und Name,
- eine ladungsfähige Anschrift (kein Postfach) und



- Kontaktinformationen.  
Letztere müssen mindestens eine E-Mail-Adresse und eine weitere elektronische oder nicht elektronische Kontaktmöglichkeit (Kontaktformular, Telefonnummer) enthalten.

Juristische Personen und Personengesellschaften müssen

- den vollständigen Firmennamen,
- die ladungsfähige Anschrift (kein Postfach),
- Kontaktinformationen (wie bei natürlichen Personen) und
- den Vertretungsberechtigten

angeben.

Darüber hinaus können weitere Angaben erforderlich sein: So sind beispielsweise das Handelsregister und die Handelsregisternummer anzugeben, wenn ein Handelsregistereintrag besteht. Außerdem ist die Umsatzsteuernummer nach § 27a UStG oder die Wirtschaftsidentifikationsnummer nach § 139c AO anzugeben, wenn diese Nummern vorhanden sind.

Einen ausführlichen Leitfaden zur Anbieterkennzeichnung hält das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zum Abruf bereit unter:

[https://www.bmju.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/Impressumspflicht/Impressumspflicht\\_node.html](https://www.bmju.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/Impressumspflicht/Impressumspflicht_node.html)

### 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

---

Für den Verkauf von Waren sind die Regelungen des BGB über Kaufverträge (§ 433 ff.) anwendbar. Besonderheiten ergeben sich aus den Regeln zu Verbraucherverträgen und Fernabsatzgeschäften (dazu unten mehr). Allgemeine Geschäftsbedingungen, d. h. für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen, sind rechtlich nicht erforderlich, können aber sinnvoll sein, um alle Kaufverträge über die gesetzlichen Vorschriften hinaus den gleichen Regeln zu unterwerfen. Gemäß § 305 ff BGB unterliegen Allgemeine Geschäftsbedingungen einer Inhaltskontrolle, die insbesondere durch die Verbote für bestimmte AGB-Regelungen (Klauselverbote) in §§ 308 und 309 BGB ausgefüllt werden.

Beim richtigen Formulieren allgemeiner Geschäftsbedingungen kommt es auf viele Einzelheiten an, die je nach Sortiment und Geschäftsidee von Online-Händler zu Online-Händler sehr unterschiedlich sein können. Auch wenn es Muster-AGB gibt – so auch vom HDE – ist es aus Gründen der Rechtssicherheit unbedingt empfehlenswert, diese mit einem im Fernabsatz erfahrenen Anwalt im Hinblick auf die Kompatibilität für das eigene Geschäft zu prüfen und abzustimmen.

Schließlich ist auch bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Urheberrecht zu beachten. Die ungeprüfte Übernahme von fremden AGB empfiehlt sich schon aus oben genannten



Gründen der Rechtssicherheit nicht. Wer ohne Erlaubnis des Rechteinhabers Formulierungen aus fremden AGB übernimmt, riskiert eine Abmahnung.

Die Muster-AGB des HDE finden Sie unter folgendem Link:

[https://intern.hde.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=9275](https://intern.hde.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=9275)

## 4. Preisangaben

---

Die Preisangabenverordnung (PAngV) macht Vorgaben zur Darstellung der Preise und Nebenkosten, damit Verbraucher problemlos die gesamten Kosten des Kaufs erkennen können. Danach sind Preise immer als Endpreise anzugeben und müssen alle Preisbestandteile inklusive der Mehrwertsteuer enthalten. Auf die enthaltene Mehrwertsteuer muss in unmittelbarer Nähe zum ausgewiesenen Preis hingewiesen werden.

Zusätzlich anfallende Versandkosten müssen ebenfalls in direktem Umfeld der Preisangabe bezeichnet werden – als konkrete Angabe oder mithilfe eines Links auf eine allgemeine Versandkostenübersicht. Dieser muss der Kunde ebenfalls die konkret anfallenden Versandkosten entnehmen können.

Bestimmte Warengruppen unterliegen besonderen Regelungen: So gilt für Waren, die nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angeboten werden, eine Pflicht zur Angabe des Grundpreises, also des umgerechneten Preises je Mengeneinheit (z. B. Preis pro Kilo, pro Liter oder pro Meter).

## 5. Informationen nach der Verbraucherrechterichtlinie

---

Die Vorschriften der EU-Verbraucherrechterichtlinie sind im Jahr 2014 im BGB und EGBGB umgesetzt worden. Diese Regelungen sind zwingend anwendbar und auch unter wettbewerbsrechtlichen Aspekten von großer Bedeutung. Eine Nichtbefolgung kann eine Abmahnung von Mitbewerbern oder Verbraucherverbänden nach sich ziehen, die mit erheblichen Kosten verbunden ist.

### a) Informationspflichten nach Art. 246 a EGBGB

Die Informationspflichten für Online-Geschäfte sind teils im neuen Art. 246 a EGBGB. und teils im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Gemäß 246a Abs. 1 EGBGB. hat der Unternehmer dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- die wesentlichen Eigenschaften der Waren/Dienstleistungen



„Wesentlich“ im Sinne der Vorschrift sind nach Ansicht des HDE grundsätzlich (ohne dass die Aufzählung den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt): Bezeichnung, Hersteller, Typ/Ausführung, Maße/ Mengenangabe, ggf. Farbe (vgl. Gliederungspunkt 5.b)).

- seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse. Die Angabe einer Anschrift einer (unselbständigen) Filiale ist nicht ausreichend. Die Angaben sind in der Regel bereits im Impressum (s. o.) vorhanden

Entgegen dem Wortlaut des Art. 246 a EGBGB ist die Angabe der Telefonnummer nicht immer zwingend vorgeschrieben. Der EuGH hat im Jahr 2019 (Urteil vom 10.07.2019, Az. C-649/17) entschieden, dass Händler nach der Verbraucherrechtsrichtlinie nicht verpflichtet sind, einen bestimmten Telekommunikationskanal für die Kontaktaufnahme von Verbrauchern einzurichten. Der Unternehmer hat ein Wahlrecht, auf welchem Wege er mit den Verbrauchern in Kontakt treten möchte. Erforderlich ist allerdings, dass mindestens ein Angebot besteht, über das der Verbraucher schnell mit dem Unternehmer Kontakt aufnehmen und effizient mit diesem kommunizieren kann. Dies kann auch über Chat, E-Mail oder ein telefonisches Rückrufsystem erfolgen. Bei jedem angebotenen Kommunikationsmittel ist allerdings sicherzustellen, dass Kontaktaufnahmen von Verbrauchern auch tatsächlich ankommen und nicht ins Leere gehen.

Wenn Telefon, Telefax oder E-Mail allerdings zur Kontaktaufnahme mit dem Verbraucher bereitgestellt werden, sind die entsprechenden Nummern bzw. die E-Mailadresse nach der Verbraucherrechtsrichtlinie und der Regelungen des Art. 246 a EGBGB auch zwingend anzugeben.

- den Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen ( d. h. einschließlich aller Steuern und Abgaben) sowie ggf. alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten (vgl. Gliederungspunkt 4)
- die Kosten der für den Vertragsschluss genutzten Fernkommunikationstechnik (z. B. Bestellhotline bei telefonischen Bestellungen), soweit dem Verbraucher Kosten entstehen, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen. Eine Kundenhotline für bestehende Verträge darf nach § 312 a Abs. 5 BGB nicht teurer sein als der Grundtarif (vgl. Gliederungspunkt 6)
- die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, inkl. Liefertermin und ggf. das Verfahren des Unternehmers für den Umgang mit Beschwerden
- das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts (§ 437 BGB) für die Waren
- ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien (sofern sie jeweils bestehen)
- ggf. die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren (vgl. Gliederungspunkt 9)



Der Händler hat dem Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung die relevanten Informationen klar und verständlich in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise zur Verfügung zu stellen (Art. 246a, §4 EGBGB).

## b) Darstellung der wesentlichen Eigenschaften unmittelbar vor Abgabe der Bestellung

Praktische Probleme ergeben sich aus der Regelung des § 312 j Abs. 2 BGB, der verlangt, dass bei einem Verbrauchervertrag im Online-Handel der Händler dem Verbraucher Informationen über die "wesentlichen Eigenschaften" (Art. 246 a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 1 EGBGB) der Kaufsache "unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung stellen" muss.

Die Erfahrungen bei der Anwendung der Norm haben bereits in den letzten Jahren gezeigt, dass das Erfordernis, dem Verbraucher alle "wesentlichen Eigenschaften" eines Produkts unmittelbar vor dem Bestellprozess in "klarer und verständlicher Weise" zur Verfügung zu stellen, zu erheblichen Rechtsunsicherheiten und Problemen bei der Umsetzung führt. Das OLG München hat in einer Entscheidung (Urteil vom 31.01.2019, Az. 29 U 1582/18) klargestellt, welche Produkteigenschaften bei zwei konkreten Produkten u. a. als wesentlich zu bewerten sind und in welcher Weise die entsprechenden Informationen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden müssen.

Das OLG München verlangt, dass umfangreiche Produktinformationen zur Verfügung gestellt werden müssen. Dabei bleibt aber die Frage unbeantwortet, ab wann diese umfassenden Informationen aufgrund ihres Umfangs ("Information Overload") nicht mehr klar und verständlich sind. Das OLG Hamm hatte in diesem Zusammenhang bereits darauf hingewiesen, dass die Produktbeschreibung "ohne Weitschweifigkeit" zu erfolgen habe (Beschluss vom 14.03.2017, Az. 4 W 34/16 und 4 W 35/16).

Wesentliche Informationen sind nach Auffassung der Rechtsprechung z. B. bei einem Sonnenschirm:

- Material der Schirmbespannung
- Farbe der Schirmbespannung
- Material des Gestells
- Farbe des Gestells
- Mechanismus zum Aufspannen des Schirms

Ob weitere Eigenschaften als "wesentlich" zu bewerten sind, ist offen. Das OLG München meint, u. a. auch das Gewicht des Sonnenschirms sei eine "wesentliche Eigenschaft" (so auch OLG Hamburg, Beschluss vom 13.08.2014, Az. 5 W 14/14). Das OLG Hamm lehnt diese Ansicht ab, weil es allgemein bekannt sei, dass es sich bei einem Sonnenschirm um einen schweren Gegenstand handle. Ob das konkrete Gewicht "den einen oder anderen



Verbraucher" interessiere, sei für die Bewertung als "wesentliche Eigenschaft" irrelevant. Das OLG München betont dagegen, die Transportfähigkeit des Schirms sei von maßgeblicher Bedeutung für die Kaufentscheidung.

Unstreitig müssen jedenfalls alle Eigenschaften, die für die Kaufentscheidung des Verbrauchers maßgeblich sein können, aufgezählt werden. Welche konkreten Eigenschaften das im Ergebnis sind, ist im Einzelfall durch die Rechtsprechung zu entscheiden und im Voraus abschließend schwer zu beurteilen.

Die differenzierte Einschätzung der obergerichtlichen Rechtsprechung belegt die Rechtsunsicherheiten, die für die Online-Händler mit dem Begriff der "wesentlichen Eigenschaften" verbunden sind. Der Händler befindet sich in dem Dilemma, alle für die Kaufentscheidung erforderlichen Kriterien aufzählen zu müssen, ohne gleichzeitig die Eigenschaften zu nennen, die nur einzelne Verbraucher interessieren, so dass er sich dem Vorwurf der "Weitschweifigkeit" aussetzen würde. Da die Bewertung von der subjektiven Einschätzung abhängig ist und alle Produkte im Einzelfall betrachtet werden müssen, kann hierzu keine Rechtssicherheit hergestellt werden. Wegen der drohenden Abmahnungen ist dies nach Auffassung des HDE ein untragbarer Zustand.

Die Verpflichtung, Informationen "unmittelbar" bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, zur Verfügung zu stellen, führt außerdem zu weiteren Problemen: Das OLG München hat nun nämlich klargestellt, dass die Voraussetzung der "Unmittelbarkeit" nur erfüllt ist, wenn die Informationen in räumlicher Nähe zu der Schaltfläche für die Bestellung angezeigt werden. Keinesfalls genüge es, die Informationen erst über einen gesonderten Link oder in einem speziellen herunterzuladenden Dokument bereitzustellen. Zwar erkennt das Gericht die daraus resultierenden praktischen Probleme und stellt auch mittelbar in Frage, ob dem Ziel des Verbraucherschutzes nicht auch durch eine Verlinkung genügt werden könnte. Gleichzeitig vertreten die Richter aber die Auffassung, dass nach geltendem Recht kein Raum für eine abweichende Interpretation sei und daher eine Verlinkung als unzureichend bewertet werden müsse.

Diese Rechtsprechung führt nun insgesamt dazu, dass insbesondere bei größeren Bestellungen umfangreiche Produktinformationen in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Bestellbutton zur Verfügung zu stellen sind, obwohl der Verbraucher diese auch schon vorher im Warenkorb oder bei der Produktbeschreibung im Shop zur Kenntnis nehmen konnte. Wie das Gericht selbst feststellt, wird dies die Übersichtlichkeit tendenziell beeinträchtigen.

### **c) Weitere Informationspflichten**

Gemäß § 312 f) ff. BGB n. F. ergeben sich für den Händler folgende weitere Informationspflichten:

- Der Unternehmer ist gemäß § 312 f Abs. 2 BGB. verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb ei-



ner angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Die Erfüllung dieser Verpflichtung kann im Online-Handel durch die Übersendung einer Bestellbestätigung per Email nach Vertragsschluss erfüllt werden. Eine Erklärung, die lediglich auf der Internetseite des Online-Händlers sichtbar ist, genügt den gesetzlichen Vorgaben an einen „dauerhaften Datenträger“ dagegen nicht.

- Der Unternehmer muss den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege (im Regelfall per E-Mail) bestätigen (§ 312 i Abs. 1 Nr. 3 BGB).
- Spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs (grundsätzlich mit Einlegen der gewünschten Produkte in den Warenkorb durch den Verbraucher) hat der Unternehmer klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (§ 312 j Abs. 1 BGB). Lieferbeschränkungen bestehen beispielsweise, wenn nicht in alle Länder oder nicht auf Inseln geliefert wird. Auch die Festlegung eines Mindestbestellwertes stellt eine Lieferbeschränkung dar.

Bei einigen Warengruppen bestehen weitergehende Informationspflichten oder Abgabevorschriften, z. B. bei Lebensmitteln, Nahrungsergänzungsmitteln, Alkoholika, Tabakprodukten, Trägermedien, Medikamenten, Kosmetikprodukten, Produkten, die bestimmte Chemikalien enthalten, und Haushaltsgeräten.

## 6. Weitere Vorschriften im Zusammenhang mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie

---

Der Händler muss dem Verbraucher mindestens ein zumutbares Zahlungsmittel zur Verfügung stellen, mit dem er ohne Aufschläge seine Rechnung begleichen kann. Falls weitere Zahlungsarten gegen Aufpreis angeboten werden (zum Beispiel Kreditkartenzahlung), dürfen vom Verbraucher hierfür nicht höhere Aufschläge verlangt werden als die tatsächlich dafür anfallenden.

Für die Rückzahlung nach einem Widerruf des Verbrauchers muss der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat.

Für Kunden-Hotlines, unter denen Verbraucher wegen Fragen oder Erklärungen zu bestehenden Verträgen anrufen, dürfen Onlinehändler keine höheren Kosten berechnen als tatsächlich nach dem Grundtarif anfallen. (§ 312 a Abs. 5 BGB) Für allgemeine Hotlines zu anderen Anfragen kann eventuell eine zweite, kostenpflichtige Nummer eingerichtet werden (zum Beispiel für Fragen zur Warenverfügbarkeit im Ladengeschäft).

Gemäß § 312 Abs. 3 BGB muss der Verbraucher Vereinbarungen, die über das ausgemachte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehen (beispielsweise Garantieverlängerun-



gen), ausdrücklich zustimmen. Es gilt das sog. „Opt-in“, d. h. der Verbraucher muss die entsprechende Checkbox selbst angeklickt haben.

## 7. Widerrufsrecht, §§ 312 ff., 355 ff BGB

---

Die für den Online-Handel geltenden Regelungen gewähren dem Verbraucher das Recht, den Vertrag innerhalb einer europäeinheitlichen Frist von 14 Tagen nach Erhalt der Ware zu widerrufen. Damit wird im Vergleich zum Kauf im Geschäft der Nachteil ausgeglichen, dass der Verbraucher die Ware vorher nicht genau in Augenschein nehmen und prüfen konnte. Aus diesem Zweck des Widerrufsrechts ergibt sich auch der Umfang des Prüfungsrechts der Kunden: So ist beispielsweise bei online bestellter Kleidung eine Anprobe vom Prüfungsrecht des Verbrauchers gedeckt, jedoch nicht ein tagelanges Tragen der Kleidungsstücke. Eine übermäßige Nutzung vor einem Widerruf verpflichtet den Verbraucher zum Wertersatz.

Kein Widerrufsrecht besteht nach § 312 g Abs. 2 BGB insbesondere bei

- Waren, die auf speziellen Wunsch und nach der Spezifikation des Verbrauchers für diesen angefertigt wurden,
- verderblichen Lebensmitteln,
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Audio- oder Videoaufzeichnungen (CDs und DVDs) sowie Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
- Waren, die bei ihrer Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Waren vermischt wurden

Der Unternehmer hat gegenüber dem Verbraucher über das Widerrufsrecht zu informieren. Der Gesetzgeber stellt hierfür in der Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 EGBGB Musterbelehrungstexte zur Verfügung (vgl. Anlage). Es wird empfohlen, sich an die vorgegebenen Texte zu halten, da damit die gesetzlichen Informationspflichten für die Belehrung erfüllt sind.

Eine Orientierungshilfe für die Erstellung der individuellen Widerrufsbelehrung nach Maßgabe des vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Musters steht ebenfalls im Anhang zur Verfügung. Dies befreit den Online-Händler aber nicht davon, eine spezifische Widerrufsbelehrung unter Berücksichtigung seiner individuellen Geschäftssituation nach den Vorgaben des gesetzlichen Musters zu erstellen.

In der Literatur und Rechtsprechung ist derzeit umstritten, unter welchen Bedingungen eine Telefonnummer „verfügbar“ und damit in der Widerrufsbelehrung anzugeben ist. Das OLG Frankfurt a. M. nimmt eine sehr weitgehende Auslegung vor und verlangt die Angabe der



Telefonnummer schon, wenn der Unternehmer einen Telefonanschluss vorhält. In der Literatur wird u. a. vertreten, dass eine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung erst anzugeben ist, wenn auch eine telefonische Bestellung angeboten wird. Nicht entscheidend ist dagegen nach allgemeiner Ansicht, ob der Unternehmer einen Mitarbeiter für die Bearbeitung von telefonisch erklärten Widerrufen abstellt. Der Bundesgerichtshof hat die Frage im Jahr 2019 dem Europäischen Gerichtshof vorgelegt, der aber in dieser Sache noch nicht entschieden hat.

Angesichts der bestehenden Unsicherheiten und der Konsequenzen einer unrichtigen oder unvollständigen Widerrufsbelehrung sollten Unternehmer bis zum Vorliegen des EuGH-Urteils zu dieser Frage eine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung angeben, wenn sie über einen Telefonanschluss verfügen und eine Telefonnummer im Impressum angegeben haben. Gleiches gilt für die Telefaxnummer, wenn generell eine Erreichbarkeit mittels Telefax besteht.

Eine fehlende oder fehlerhafte Belehrung verlängert das Widerrufsrecht. Es erlischt in jedem Falle spätestens nach Ablauf von 12 Monaten und 14 Tagen. Beim Warenkauf beginnt diese Frist grundsätzlich, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die Ware erhalten hat.

Der Händler ist verpflichtet, dem Verbraucher ein einheitliches Widerrufsformular (Anlage 2 zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 S. 1 und § 2 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB), zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung ist für die Kunden jedoch in keinem Fall zwingend erforderlich. Die Erklärung des Widerrufs durch den Verbraucher ist formfrei möglich. Verbraucher können ihr Widerrufsrecht daher nicht nur in beliebiger Textform, sondern z. B. auch telefonisch oder persönlich ausüben. Stellt der Online-Händler dem Kunden das Widerrufsformular elektronisch auf seiner Webseite zur Verfügung und erklärt der Kunde den Widerruf anhand dieses elektronischen Formulars, muss der Unternehmer auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen, dass er von dem Widerruf Kenntnis erhalten hat. Dafür genügt die Übermittlung einer E-Mail.

Der Widerruf muss vom Verbraucher ausdrücklich erklärt werden, d. h. dass ein Rücktritt durch konkludentes Verhalten – die kommentarlose Rücksendung der Ware – nicht mehr ausreicht. Die Rücksendekosten im Falle eines Widerrufs sind grundsätzlich vom Verbraucher zu tragen, sofern der Unternehmer den Verbraucher über die Kostentragung ordnungsgemäß unterrichtet hat (§ 357 Abs. 6 BGB). Dem Unternehmer steht es frei, die Rücksendekosten freiwillig zu tragen. Die Hinsendekosten trägt im Falle des Widerrufs grundsätzlich der Händler. Eventuelle Zahlungen des Verbrauchers für den Versand hat er zurückzuzahlen (§ 357 Abs. 2 BGB); hiervon explizit ausgenommen sind allerdings zusätzliche Kosten wie z. B. Expresszuschläge.

Für Verkäufer und Verbraucher gilt für die Rückgewähr der empfangenen Leistungen (§ 357 Abs. 1 BGB) eine Frist von 14 Tagen. Diese Frist beginnt für den Verbraucher mit Abgabe



und für den Unternehmer mit Zugang der Widerrufserklärung. Das Risiko, dass die Ware auf dem Rückweg beschädigt oder verloren geht, trägt der Unternehmer.

Der Unternehmer kann die Rückerstattung des Kaufpreises nach § 357 Abs. 4 BGB verweigern, solange er die Ware nicht erhalten oder der Verbraucher die Rücksendung der Ware nicht nachgewiesen (zum Beispiel durch die Versandnummer) hat.

Ein Muster für eine Widerrufsbelehrung und das gesetzliche Widerrufsformular finden Sie im Anhang zu diesem Merkblatt.

## 8. Anforderungen an den Bestell-Button

---

Seit dem 01.08.2012 gilt die sogenannte Button-Lösung. Der Unternehmer ist verpflichtet, Verbraucher bei Einkäufen im Internet unmittelbar vor Abgabe der Bestellung auf die Kosten und weitere wesentliche Vertragsinformationen hinzuweisen sowie die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet (§ 312 g Abs. 3 S. 1 BGB). Befindet sich auf der Seite eines Online-Shops eine Schaltfläche, wie z. B. ein Bestellbutton, so muss der Händler den Verbraucher durch die Beschriftung der Schaltfläche darüber informieren, dass seine Bestellung eine finanzielle Verpflichtung auslösen wird.

Rechtssicher kann der Händler zur Erfüllung seiner Verpflichtung die Schaltfläche gut lesbar mit den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ beschriften, wie dies auch nach dem Wortlaut des Gesetzes als Regelbeispiel vorgesehen ist (§ 312 g Abs. 3 S. 2, 1. Halbsatz BGB). Aber auch andere, ebenso eindeutige Formulierungen können den Anforderungen des Gesetzes genügen (§ 312 g Abs. 3 S. 2, 2. Halbsatz BGB). Ausreichend sind Beschriftungen wie z. B. „kostenpflichtig bestellen“, „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ oder „kaufen“. Darüber hinaus darf die Schaltfläche aber keine weiteren Zusätze enthalten, die den Verbraucher von der entscheidenden Information über die Zahlungspflicht ablenken könnten.

Unklare Beschriftungen des Bestellbuttons, aus denen sich die Zahlungspflicht nicht unmittelbar ergibt, genügen den neuen Anforderungen des Gesetzes nicht. Formulierungen wie „Anmeldung“ oder „weiter“ reichen daher keinesfalls aus. Aber auch die Worte „bestellen“ oder „Bestellung abgeben“ weisen nicht unmittelbar auf die Entgeltspflichtigkeit hin und genügen nach der Gesetzesbegründung den Anforderungen daher regelmäßig nicht.

Die Beschriftung erfüllt die gesetzliche Voraussetzung der guten Lesbarkeit, wenn die Schrift vom Verbraucher bei üblicher Bildschirmauflösung gut erkannt werden kann. Kontrastarme Gestaltungen der Schaltfläche und eine zu kleine Zeichengröße sind daher unbedingt zu vermeiden. Auch dürfen keine grafischen Elemente auf der Schaltfläche den Verbraucher vom Text ablenken.



Beachtet der Unternehmer die Verpflichtungen nicht, kommt kein Vertrag zustande (§ 312 g Abs. 4 BGB). Es entsteht daher trotz Bestellung der Ware kein Anspruch des Online-Händlers auf Zahlung des Kaufpreises gegenüber dem Verbraucher. Der Online-Händler ist andererseits auch nicht zur Lieferung der bestellten Ware verpflichtet. Liefert er die Ware gleichwohl, kann er die Rücksendung der Ware im Rahmen eines ggf. bestehenden Anspruchs auf Herausgabe wegen ungerechtfertigter Bereicherung (§ 812 Abs. 1 S. 1, 1. Alt. BGB) verlangen. Die Rückforderung ist allerdings ausgeschlossen, wenn dem Online-Händler bei Lieferung der Ware bekannt war, dass wegen des Verstoßes gegen die neuen Vorschriften kein Kaufvertrag mit dem Verbraucher zustande gekommen ist und er dem Verbraucher trotz positiver Kenntnis dieser Rechtslage die Sache gleichwohl übersandt hat (§ 814 BGB).

Die Beweislast für die Erfüllung der Pflichten trägt der Unternehmer.

## 9. Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung (nach der EU-Verordnung über Online-Streitigkeiten in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung))

---

Auf Grundlage der ODR-Verordnung wurde insbesondere eine Europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform eingerichtet, die eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen ermöglichen soll. Diese soll ein hohes Verbraucherschutzniveau im Binnenmarkt gewährleisten. Die Online-Streitbeilegungs-Plattform wird von der EU-Kommission unterhalten und betrieben. Jeder Mitgliedstaat hat nach der Verordnung eine Kontaktstelle zu benennen und mindestens mit zwei Online-Streitbeilegungsberatern zu besetzen.

Die ODR-Verordnung enthält Informationspflichten für Einzelhändler, wenn sie online Waren an Verbraucher in der EU verkaufen. Danach müssen Online-Händler auf ihrer Webseite oder dem von ihnen genutzten Online-Marktplatz über die Streitbeilegungsstelle informieren und einen Link zur Online-Streitbeilegungs-Plattform der EU-Kommission einstellen, der für die Verbraucher leicht zugänglich ist. Zusätzlich muss der Händler in diesem Zusammenhang seine E-Mail-Adresse angeben. Der HDE empfiehlt, in der Fußzeile der Webseite einen Link mit dem Hinweis "Streitbeilegungsstelle" aufzunehmen, über den der Verbraucher eine Seite mit den entsprechenden Informationen erreicht.

Für Deutschland wurde am 01. April 2016 eine Streitbeilegungsstelle eingerichtet. Sie hat folgende Kontaktdaten:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein



Telefon: 07851-7959883  
Email: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)  
Website: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

In Bezug auf die am 9. Januar 2016 in Kraft getretenen Informationspflichten und um Streitigkeiten im Zusammenhang mit Abmahnungen zu vermeiden, empfiehlt der HDE Online-Händlern, auf ihren Internetseiten auf den Link zur Plattform zu verweisen, z. B. mit folgendem Begleittext:

*„Nach geltendem Recht sind wir verpflichtet, die Verbraucher auf die Existenz der Europäischen Online-Streitbelegungs-Plattform hinzuweisen, die für die Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden kann, ohne dass ein Gericht eingeschaltet werden muss. Für die Einrichtung der Plattform ist die Europäische Kommission zuständig. Sie finden die Europäische Online-Streitbelegungs-Plattform hier: <http://ec.europa.eu/odr>“*

Da der Händler zwar zur Information über die Existenz der Streitbelegungsplattform, nicht aber zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren verpflichtet ist, kann der Hinweis ggf. zu Irritationen beim Verbraucher führen. Der Verbraucher kann den Hinweis nämlich so verstehen, als ob damit bereits eine Bereitschaft zur Durchführung von Streitbelegungsverfahren verbunden wäre. Dies kann beim Verbraucher zu unnötiger Verärgerung führen, wenn er ein völlig nutzloses Streitbelegungsverfahren in Gang gesetzt hat und später erfährt, dass der Unternehmer überhaupt nicht bereit ist, ein solches Verfahren durchzuführen. Daher kann die oben aufgeführte Information ggf. zur Klarstellung noch wie folgt ergänzt werden:

*„Wir weisen allerdings darauf hin, dass wir grundsätzlich nicht bereit sind, uns an Streitbelegungsverfahren im Rahmen der Europäischen Online-Streitbelegungs-Plattform zu beteiligen.“*

## 10. Anforderungen der Geoblocking-Verordnung

---

Seit dem 3. Dezember 2018 ist die EU-Geoblocking-Verordnung 2018/302/EU unmittelbar anwendbar und für Händler verbindlich zu beachten. Online-Shops ebenso wie stationäre Händler sind direkt von dieser Verordnung betroffen. Sie dürfen einen Kaufvertrag gegenüber einem Kunden nicht mehr wegen seiner Nationalität eines anderen EU-Mitgliedstaates oder wegen seines Aufenthalts- bzw. Wohnortes ablehnen, wenn dieser innerhalb der EU liegt.

Zwar wird von der Verordnung ausdrücklich keine Lieferverpflichtung in einen anderen Mitgliedstaat der EU gefordert. Dennoch wird de facto ein Kontrahierungszwang geschaffen, da ein Vertragsschluss mit Kunden aus anderen Mitgliedstaaten in der Praxis nicht mehr



abgelehnt werden kann. Kunden aus anderen Teilen des Europäischen Wirtschaftsraums sollen in der Lage sein, unter exakt denselben Bedingungen einzukaufen wie lokale Kunden. Damit ist es verboten, einen Kauf von einem bestimmten Wohnort, einem in einem bestimmten Land originären Bankkonto oder Zahlungsmittel oder einer bestimmten IP-Adresse abhängig zu machen.

Nähere Informationen zur Umsetzung der Geoblocking-Verordnung finden Sie unter folgendem Link:

[https://intern.hde.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=10036](https://intern.hde.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=10036)

## 11. Datenschutzerklärung

---

Die Datenschutzgrundverordnung hat im Jahr 2018 viele neue Regelungen gebracht. Werden persönliche Daten z. B. des Kunden im Online-Handel aber nur zur Erfüllung des Kaufvertrages verwendet, ist gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO keine Einwilligung erforderlich. Hierfür gilt ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand. Händler dürfen dafür aber nur die Daten erheben, die zur Abwicklung des Kaufs erforderlich sind. Unverzichtbar ist jedoch eine umfassende Information des Betroffenen nach Art. 13 DSGVO in der Datenschutzerklärung, die Art, Umfang, Zweck, Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung sowie die Rechte der Kunden und Angaben über eine eventuelle Verarbeitung in Nicht-EU-Ländern enthalten muss. Die Datenschutzerklärung muss auch eine Information über eine etwaige Weitergabe der Daten z. B. an ein mit der Lieferung beauftragtes Transportunternehmen enthalten. Außerdem werden oft schon bei Nutzung der Internetseite technische Daten erhoben oder Cookies gesetzt. Auch hierüber ist in der Datenschutzerklärung umfassend zu unterrichten. Die Datenschutzerklärung muss zudem als solche erkennbar sein. Ein dauerhaft verfügbarer und leicht auffindbarer Link „Datenschutz“ hat sich in der Praxis durchgesetzt und erfüllt die gesetzlichen Anforderungen.

Ein Beispiel für eine Datenschutzerklärung für eine Internetseite mit Onlineshop ist als Anlage diesem Merkblatt beigefügt. Insbesondere beim Einsatz von Cookies sind aufgrund der aktuell unklaren Rechtslage dabei nur technisch erforderliche Cookies, wie der Einsatz eines Warenkorb-Cookies, berücksichtigt. Beim Einsatz von Cookies zu weiteren Zwecken wie zur Analyse der Nutzung oder Werbung kann möglicherweise eine Einwilligung des Nutzers erforderlich sein.

Eine weitergehende Datenerhebung z. B. für Zwecke der Werbung (auch Newsletter-Versand), Eröffnung von Kundenkonten und die Auswertung von Bestelldaten zur Erstellung von Kundenprofilen setzt dagegen eine Einwilligung des Betroffenen voraus.

Die Einwilligung kann elektronisch erklärt werden, wenn der Anbieter sicherstellt, dass der Nutzer seine Einwilligung durch eine eindeutig bestätigende Handlung erteilt hat, die Einwilligung protokolliert wird und der Nutzer die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft



widerrufen kann. Auf das Widerrufsrecht muss vor der Erteilung der Einwilligung hingewiesen werden.

Diese Einwilligung darf also nicht in den Grundeinstellungen vorgegeben sein (z. B. durch ein bereits gesetztes Häkchen) und darf nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sein. Die Einwilligung muss den Zweck der Datenerhebung und -verarbeitung genau bezeichnen.

Weitere Informationen mit datenschutzrechtlichen Aspekten zum Newsletterversand finden Sie in einem gesonderten Merkblatt zum Newsletterversand unter:

[https://intern.hde.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=9447](https://intern.hde.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=9447)

Ebenfalls stehen Muster für die Datenschutzerklärung bei der Nutzung von Verkaufsplattformen zur Verfügung.

## 12. Urheber- und Markenrecht

---

Bei der Präsentation der angebotenen Waren im Online-Shop ist bei der Nutzung von Bildern und Texten das Urheberrecht zu berücksichtigen. Die unautorisierte Nutzung von Bildern und Texten kann Abmahnungen und hohe Kosten nach sich ziehen. Selbst wenn im Ergebnis keine Verletzung vorliegt, kann ein Gerichtsverfahren hohe Belastungen verursachen. Wenn Händler Bilder beim Fotografen anfertigen lassen, ist darauf zu achten, dass die kommerzielle Nutzung der Fotos von der Lizenz umfasst ist.

Häufig kommt es auch zu Abmahnungen und Schadenersatzforderungen bei Verstößen gegen das Markenrecht, z. B. wenn Markennamen genutzt werden, ohne dass diese Markenartikel auch vertrieben werden. Auf den Internetseiten des Deutschen Patent- und Markenamtes ist eine Registerauskunft über etwaige Schutzrechte auf Wort- und Bildmarken kostenlos verfügbar (<https://www.dpma.de/recherche/dpmaregister/index.html>).



## Anlagen

### **Muster für die Widerrufsbelehrung bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen mit Ausnahmen von Verträgen über Finanzdienstleistungen (z. B. Online-Handel)**

<b>Widerrufsbelehrung</b>
<b>Widerrufsrecht</b>
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag <sup>1</sup> .
Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns <sup>2</sup> mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. <sup>3</sup>
Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.
<b>Folgen des Widerrufs</b>
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. <sup>4</sup>
<sup>5</sup>
<sup>6</sup>

Beachten Sie bitte die Gestaltungshinweise zu diesem Muster auf S. 19.

#### Gestaltungshinweise:

1. Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:
  - a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses.“;
  - b) im Falle eines Kaufvertrags, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat“;
  - c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat“;
  - d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat“;
  - e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“
2. Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.
3. Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“
4. Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“
5. Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:
  - a) Fügen Sie ein:
    - „Wir holen die Waren ab.“ oder
    - „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“
  - b) Fügen Sie ein:
    - „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
    - Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder
    - wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und
  - c) Fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“
6. Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“



## **Beispiel einer Widerrufsbelehrung nach dem gesetzlichen Muster:**

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

*Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.*

*Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen hat.*

*Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Musterversand, Zauberstraße 1, 99999 Musterstadt, [musterversand@muster.de](mailto:musterversand@muster.de), Telefon: 0123/456789-1, Telefax: 0123/456789-2) über ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.*

*Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.*

#### **Folgen des Widerrufs**

*Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.*

*Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichtet haben, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.*

*Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.*

*Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.*



## Muster für das Widerrufsformular

<p style="text-align: center;"><b>Muster-Widerrufsformular</b></p> <p>(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:</li><li>— Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)</li><li>— Bestellt am (*)/erhalten am (*)</li><li>— Name des/der Verbraucher(s)</li><li>— Anschrift des/der Verbraucher(s)</li><li>— Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)</li><li>— Datum</li></ul> <p>_____</p> <p>(*) Unzutreffendes streichen.</p>
---



## Muster für eine Datenschutzerklärung

Dieses Muster für eine Datenschutzerklärung für Internetseiten mit Onlineshops ist eine allgemeine Information, die auf die tatsächlich vom Händler durchgeführte Datenverarbeitung anzupassen und ggfs. zu ergänzen ist. Der Umfang und die Ausgestaltung der Datenschutzerklärung hängt entscheidend davon ab, welche Daten tatsächlich verarbeitet werden. Bitte prüfen Sie, ob die Aussagen in der Datenschutzerklärung den von Ihnen vorgenommenen Datenverarbeitungen entsprechen und ob Sie ggfs. weitere Daten erheben, die hier nicht berücksichtigt sind. Die rot markieren Textstellen bedürfen in jedem Fall der individuellen Anpassung. Das Muster kann eine individuelle Rechtsberatung daher nicht ersetzen.

### Datenschutzinformation

Mit dieser Datenschutz-Erklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei der Nutzung unserer Internetseite und unseres Onlineshops. Sie können diese Unterrichtung jederzeit auf unserer Webseite abrufen.

#### **1. Grundsätzliche Angaben zur Datenverarbeitung**

Die verwendeten Begriffe, wie beispielsweise „Verantwortlicher“, „personenbezogene Daten“ oder deren „Verarbeitung“ entsprechen den Definitionen der DSGVO. Alle Begriffsdefinitionen des Art. 4 der Datenschutzgrundverordnung finden Sie unter folgendem Link auf Seite 33: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=DE>

#### **2. Verantwortlicher**

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist

[Name des Händlers oder des Unternehmens, ggfs. Rechtsform, bei Gesellschaften der Vertretungsberechtigte, Anschrift, Telefon, Telefax, E-Mail]

#### **3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten [falls benannt, zwingend erforderlich ab 20 ständig mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeiter]:**

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten benannt, der unter folgenden Kontaktdaten erreichbar ist:

[Ggfs. Unternehmensname, Anschrift, Telefon, Telefax, E-Mail. Der Name der Person des Datenschutzbeauftragten muss nicht genannt werden.]



#### 4. Datenverarbeitung beim Besuch der Internetseite

Bei jedem Aufruf unserer Internetseite, also auch bei einer rein informatorischen Nutzung, werden verschiedene Daten und Informationen automatisch von ihrem Browser (Programm zur Darstellung von Webseiten) an den Server, auf dem sich unsere Internetseite befindet, übermittelt und in sogenannten Server-Log Files (Protokolldateien) des Servers gespeichert. Erfasst und gespeichert werden

- die IP-Adresse (Internetprotokoll-Adresse),
- das Datum und die Uhrzeit des Zugriffs auf unsere Internetseite,
- die Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT),
- den Standort (Land, Bundesland, Region, Stadt)
- die für den Zugriff auf unsere Internetseite verwendete Browsersoftware, deren Version und Sprache,
- das Betriebssystem des Geräts, von dem aus unsere Internetseite aufgerufen wird,
- der Internet-Service-Provider (Internetdienstanbieter) des zugreifenden Geräts,
- der Inhalt der Anforderung (Inhalte und Dateien der aufgerufenen Seiten),
- die jeweils übertragene Datenmenge,
- die Meldung darüber, ob der Zugriff erfolgreich war (Zugriffsstatus/http-Statuscode),
- die Internetseite, von welcher auf unsere Internetseite zugegriffen wird.

Die Bereitstellung der Daten ist weder vertraglich noch gesetzlich vorgeschrieben. Sie ist nicht für einen Vertragsschluss erforderlich und Sie sind nicht verpflichtet, die Daten bereitzustellen.

Die Speicherung der IP-Adresse – und sei dies auch nur für eine kurze Zeit – ist aufgrund der Funktionsweise des Internets jedoch technisch notwendig. Die zuvor genannten Informationen und Daten werden von uns nicht genutzt, um Rückschlüsse auf Sie zu ziehen und Sie zu identifizieren. Daten, die eine Identifikation Ihrer Person möglich machen, werden frühestmöglich anonymisiert.

Die oben aufgeführten Daten und Informationen werden von uns ausschließlich erhoben, um Ihnen unsere Webseite anzuzeigen und deren Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten und diesbezüglich unsere Webseite zu optimieren. Darüber hinaus nutzen wir die Daten für die anonyme, statistische Auswertung Ihrer Bewegungen auf unserer Webseite. Die Logfiles werden getrennt von Ihren weiteren personenbezogenen Daten, die Sie uns im Rahmen des Besuches unserer Seiten oder einer Bestellung ggf. selbst zur Verfügung gestellt haben, gespeichert und mit diesen nicht zusammengeführt.



Rechtsgrundlage für die Erhebung der genannten Daten ist in Einklang mit Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO unser berechtigtes Interesse an der Funktionsfähigkeit und Sicherheit unserer Webseite. Darüber hinaus haben wir ein berechtigtes Interesse daran, die anonymen bzw. anonymisierten Daten zur Auswertung des Nutzerverhaltens auf unseren Seiten zu verwenden, um die Wirksamkeit unserer Webseitengestaltung und unseres Webseitenaufbaus bewerten zu können.

Die Logfiles werden nach ...**Stunden/Tagen/Wochen** gelöscht.

## **5. Datenerhebung im Rahmen der Abwicklung einer Bestellung**

Wir erheben von Ihnen Daten im Rahmen einer Bestellung und zwar:

- Ihren Namen,
- Ihre Adresse,
- eine abweichende Lieferadresse, wenn Sie diese angeben,
- Ihre E-Mail-Adresse
- Angaben zum gekauften Gegenstand,
- Datum und Uhrzeit des Kaufs,
- die von Ihnen gewünschte Zahlungsart,
- Zahlungsdaten, nämlich
  - die Information, welche Zahlungsart Sie nutzen sowie
  - wenn Sie mit Kreditkarte zahlen, den Kreditkarteninhaber, die Kreditkartennummer und das Ablaufdatum der Kreditkarte,
  - wenn Sie per Lastschrift bezahlen und uns eine Einzugsermächtigung erteilen, Kontoinhaber, Kontonummer, Bankleitzahl oder IBAN und BIC,

[Angaben bitte anpassen, falls Sie mehr oder weniger Daten erheben, z. B. weil Sie weniger oder mehr Zahlarten anbieten.]

Die Daten erheben wir zur Abwicklung des Kaufvertrages entsprechend Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO. Die Daten werden für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von derzeit 10 Jahren von uns gespeichert und anschließend gelöscht.

Wir verwenden die Daten ferner zur Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen sowie zur Geltendmachung, Ausübung und Verteidigung zivilrechtlicher Ansprüche. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO in Verbindung mit § 24 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 BDSG. Das berechtigte Interesse an der Verarbeitung der Daten besteht darin, etwaige Gewährleistungsansprüche prüfen und ordnungsgemäß abwickeln zu können sowie etwaige zivilrechtliche Ansprüche gegenüber Käufern durchsetzen bzw. diesen entgegen-



gentreten zu können. Zu diesen Zwecken speichern wir die Daten, bis alle gegenseitigen Ansprüche verjährt sind und löschen die Daten in der Regel spätestens vier Jahre nach dem Abschluss des Kaufvertrags, soweit nicht ausnahmsweise eine längere Aufbewahrung erforderlich ist.

## 6. Weitergabe von Daten an Dritte im Rahmen der Abwicklung der Bestellung

Im Rahmen der Abwicklung des Kaufvertrages übermitteln wir einige der Sie betreffenden Daten an Transportunternehmen (Post-, Paketdienste und Speditionen) sowie die im Rahmen der Kaufpreiszahlung beauftragten Zahlungsdienstleister. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO.

Für den Versand der Kaufsache an Sie beauftragen wir regelmäßig folgende Unternehmen:

[bitte alle Unternehmen eintragen, die Sie für den Versand nutzen, z. B.

- Deutsche Post AG, Charles-de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn
- DHL Paket GmbH, Sträßchensweg 10, 53113 Bonn
- Hermes Germany GmbH, Essener Straße 89, 22419 Hamburg
- [...]

An diese Unternehmen geben wir Ihren Namen sowie Ihre Adresse bzw. die von Ihnen angegebene Lieferadresse [bitte überprüfen, ggfs. weitere Daten benennen] weiter. Wenn wir zur Lieferung größerer Gegenstände eine Spedition beauftragten, geben wir auch Ihre E-Mail-Adresse zur Vereinbarung eines Liefertermins an die von uns beauftragte Spedition weiter.

Für die Abwicklung der Kaufpreiszahlung geben wir auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO die von Ihnen angegebenen Zahlungsdaten an mit der Abwicklung beauftragte Zahlungsdienstleister weiter:

[Bitte alle Unternehmen eintragen, die Sie mit der Abwicklung der Zahlung beauftragen und an die Sie Daten weitergeben, z. B.

- bei Zahlung per Lastschrift: Sparkasse XYZ, Adresse
- bei Zahlung mit Kreditkarte: [...]
- [...]
- bei Zahlung per PayPal, Kreditkarte via PayPal, Lastschrift via PayPal oder Kauf auf Rechnung via PayPal: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg].



Außerdem werden die Zahlungsdaten an Ihr Kreditinstitut und bei Kreditkartenzahlung an Ihren Kreditkartenanbieter weitergeben.

Wir geben die oben unter 4. genannten Daten außerdem zu Zwecken der Buchhaltung und Erstellung der Steuererklärung an eine Steuerberatungskanzlei

- **[hier ggfs. die Steuerkanzlei und Adresse eintragen]** weiter. Die Weitergabe erfolgt auf der Grundlage eines berechtigten Interesses gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, die Buchhaltung und Steuerberatung mit Hilfe einer fachkundigen Person durchzuführen.

Im Übrigen geben wir die Sie betreffenden Daten nur weiter, wenn Sie in die Weitergabe gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO gesondert eingewilligt haben.

## **7. Kontaktaufnahme mit uns**

Sie haben die Möglichkeit, uns eine Nachricht zu schicken, indem Sie das zur Verfügung gestellte Kontaktformular nutzen, uns eine E-Mail an die im Impressum oder in dieser Datenschutzerklärung genannte E-Mail-Adresse senden, uns ein Fax senden oder uns unter der angegebenen Telefonnummer anrufen. Dabei verarbeiten wir

- bei Nutzung des Kontaktformulars Ihren Namen und den Inhalt des von Ihnen in das Kontaktformular eingefügten Textes,
- wenn Sie uns eine E-Mail senden, Ihre dafür genutzte E-Mail-Adresse, das Datum und die Uhrzeit der Anfrage sowie die Inhalte des von Ihnen in der Betreffzeile und in der Nachricht eingefügten Textes,
- wenn Sie uns ein Telefax senden, die Daten, die das von Ihnen zum Versand genutzte Telefaxgerät an uns übermittelt (in der Regel die Faxnummer des Anschlusses und den Namen des Nutzers) sowie das Datum und die Uhrzeit des Eingangs des Telefaxes sowie den von Ihnen bestimmten Inhalt des Telefaxes,
- wenn Sie uns telefonisch kontaktieren, die Rufnummer des von Ihnen genutzten Anschlusses, soweit diese übermittelt wird, das Datum und die Uhrzeit des Anrufs sowie die Daten, die Sie uns mündlich übermitteln.

Wenn sich Ihre Anfrage auf die Erfüllung eines bereits zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrages bezieht (z. B. eine Frage zur Lieferung des von Ihnen gekauften Gegenstandes) oder zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen erforderlich ist, verarbeiten wir die Daten auf der Grundlage von Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO. Soweit es nicht um vertragliche oder vorvertragliche Angelegenheiten geht, verarbeiten wir die personenbezogenen Daten auf der Grundlage von Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO.



VO. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, die von Ihnen an uns übermittelte Mitteilung inhaltlich zu bearbeiten und Ihnen zu antworten.

Wir speichern die von Ihnen in diesem Zusammenhang erhobenen Daten bis zur Beantwortung Ihrer Anfrage, bei vertraglichen Anfragen, bis keine gegenseitigen Ansprüche mehr bestehen und gesetzliche Aufbewahrungspflichten abgelaufen sind.

## 8. Cookies

Auf unserer Internetseite werden Cookies eingesetzt, die für die Nutzung der Internetseite technisch erforderlich sind. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden und die Wiedererkennung Ihres Browsers ermöglichen.

Wir setzen dabei sogenannte "*Session-Cookies*" ein, die ausschließlich für die Dauer der Nutzung einer unserer Internetseiten zwischengespeichert und anschließend automatisch gelöscht werden. Die Session-Cookies sorgen z.B. dafür, dass Waren, die Sie in den Warenkorb gelegt haben, auch bei einem weiteren Surfen auf unseren Webseiten in dem Warenkorb enthalten bleiben.

Rechtsgrundlage für die Nutzung der Cookies ist Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse am Einsatz von Warenkorb-Cookies besteht darin, die Webseite und den Onlineshop funktional und leicht handhabbar zu gestalten.

Schließen Sie die Browser, das Browserfenster oder rufen Sie eine andere Website auf, so wird der Warenkorb zurückgesetzt. Die bereits eingelegten Waren müssten bei einem späteren Besuch erneut in den Warenkorb gelegt werden.

Durch eine Änderung der Browsereinstellungen kann verhindert werden, dass Cookies auf dem Rechner der Nutzer unseres Internet-Angebots abgespeichert werden. Das Speichern von Cookies kann verhindert werden, indem in den Browser-Einstellungen „keine Cookies akzeptieren“ ausgewählt wird. Dadurch kann der Funktionsumfang unseres Onlineangebotes eingeschränkt werden.

## 9. Betroffenenrechte

Sie haben als von der Datenverarbeitung betroffene Person nach Maßgabe der jeweiligen gesetzlichen Regelungen folgende Rechte gegenüber dem HDE:

- Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO



- Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO
- Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Außerdem haben Sie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist

[Name und Kontaktdaten der für Sie zuständigen Landesdatenschutzaufsichtsbehörde einfügen]

### **10. Stand**

Diese Datenschutzerklärung hat den Stand vom [Datum einsetzen]. Aufgrund von Änderungen unserer Verarbeitungstätigkeiten und einer Weiterentwicklung des Datenschutzrechts kann eine Änderung der Datenschutzerklärung erforderlich werden. Die aktuelle Fassung finden Sie jeweils auf unserer Homepage.