



 HÄNDLERBUND

GUIDE 

# IONOS GUIDE: IHREN ONLINESHOP RECHTSSICHER GESTALTEN

## INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung.....	3
Vorbemerkung – Rechtssicher auf allen Kanälen.....	3
Impressum.....	4
Allgemeine Geschäftsbedingungen und Kundeninformationen.....	13
Widerrufsbelehrung.....	21
Zahlungs- und Versandinformationen.....	27
Datenschutzerklärung.....	34
Nachvertragliche Informationspflichten.....	52
Gesetzeskonforme Gestaltung des Shops.....	55
Impressum.....	58

Anzeige



 HÄNDLERBUND

**MEHR SICHERHEIT  
FÜR IHR ONLINE-BUSINESS**

**ALLES FÜR  
IHRE ONLINE-  
AUFTRITTE**

Rabattcode: IONOS4

Bereits  
ab 8,90 € mtl.

## EINLEITUNG

Ein Ladengeschäft zu eröffnen ist gar nicht so einfach. Neben der Wahl des richtigen Standortes muss man sich meist mehrere Jahre an hohe Gewerberaumieten binden. Im Online-Handel geht das vergleichsweise einfach. Mit nur wenigen Klicks kann der virtuelle Shop angemietet werden. Doch ganz so einfach, wie die ersten Schritte beweisen, geht es auch mit dem Online-Business nicht weiter.

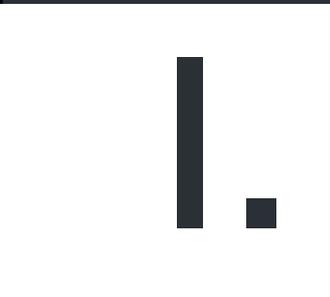
Weil Kunden im Online-Handel kein Verkaufspersonal ansprechen und mit wenigen Klicks einen kostenpflichtigen Vertrag schließen können, will der Gesetzgeber sie schützen. Das hat jede Menge Informationspflichten zur Folge, die Online-Händler einhalten müssen. Aufgrund der häufig wechselnden rechtlichen Bestimmungen sind Sie als Online-Händler und im Internet unternehmerisch Tätige bei der Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen daher verständlicherweise schnell verunsichert. Schließlich sind auch die lästigen Abmahnungen im Zeitalter des E-Commerce unangenehme Wegbegleiter und können im schlimmsten Fall existenzbedrohend sein.

Mit ein wenig Fleiß und Ausdauer können Sie sich aber schnell ihrem eigentlichen Geschäft widmen und durchstarten! Mit diesem Guide machen Sie Ihren Online-Shop fit für den ersten Kundenansturm und gleichzeitig rechtssicher vor der Abmahnindustrie.

## VORBEMERKUNG – RECHTSSICHER AUF ALLEN KANÄLEN

Weil Kunden im Online-Handel kein Verkaufspersonal ansprechen und mit wenigen Klicks einen kostenpflichtigen Vertrag schließen können, will der Gesetzgeber sie schützen. Das hat diverse Informationspflichten zur Folge, die Online-Händler einhalten müssen. Im Online-Verkauf brauchen Händler deshalb u.a. folgende Rechtstexte:

- › Impressum
- › AGB und Kundeninformationen
- › Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular
- › Zahlungs-, Liefer- und Versandbedingungen
- › Datenschutzerklärung.



# IMPRESSUM

Sie sind Online-Händler und betreiben eine Website oder einen Social Media Account? Dann brauchen Sie, um Ihre Kunden über Ihre Identität zu informieren und Abmahnungen zu verhindern, ein Impressum, das alle gesetzlichen Vorgaben erfüllt. Alle geschäftsmäßig – also nicht rein privat – betriebenen Präsenzen benötigen ein solches Impressum. Schon die Einbindung von Affiliate-Links und Werbebanner genügt für die Impressumspflicht.

Sollte neben Ihrem eigentlichen Online-Shop ein weiterer Internetauftritt betrieben werden, der Ihren Online-Handel in irgendeiner Weise unterstützt oder fördert, ist er ebenfalls geschäftsmäßig und bedarf eines Impressums. Dies gilt unabhängig davon, ob Sie Freiberufler oder Kleinunternehmer sind, oder welche Rechtsform Ihr Unternehmen hat.

Beispiele:

- › reine Präsentations- und Unternehmensseiten
- › Online-Shops mit Bestellmöglichkeit
- › Shops auf Verkaufsplattformen, z.B. Amazon, Ebay
- › Vereinswebseiten
- › Unternehmensprofile in sozialen Netzwerken wie Facebook
- › Blogs und Foren

Ausgenommen sind lediglich Privatpersonen, die ihre Homepage ausschließlich für private, nicht-kommerzielle Zwecke nutzen. Somit sind Sie als Online-Händler zur Bereitstellung eines Impressums verpflichtet.

### **a. Pflichtangaben im Impressum für Einzelunternehmer**

Viele Einzelunternehmer fragen sich: Was muss im Impressum stehen? In Ihrem Impressum müssen Sie zunächst Ihren Namen und Ihre Anschrift nennen. Außerdem benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, damit mit Ihnen schnell Kontakt aufgenommen werden kann. Wenn Sie die Website für Ihr Unternehmen betreiben, kommen ggf. weitere Angaben dazu:

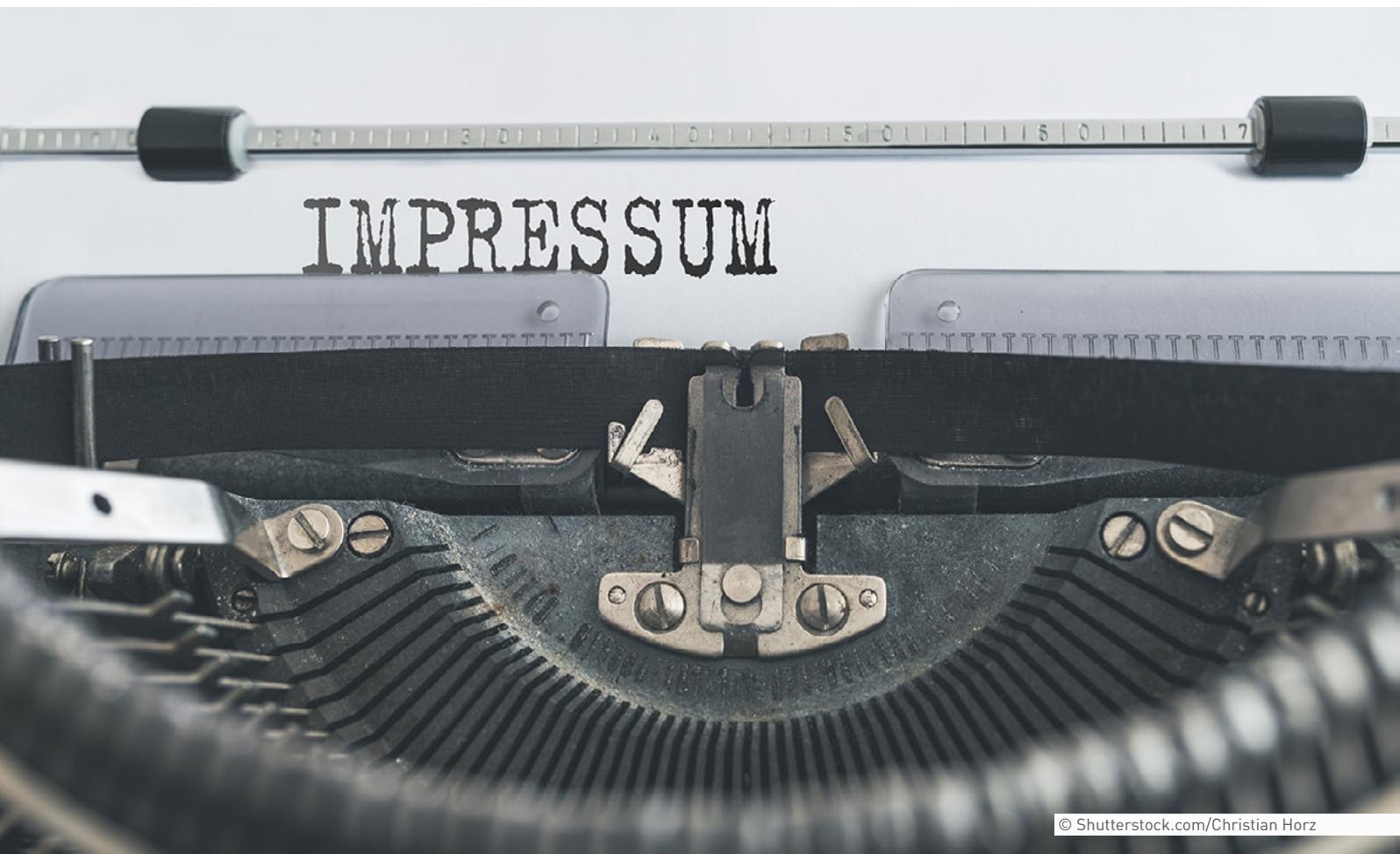
- › Name des Unternehmens und dessen Rechtsform
- › Anschrift
- › Kontaktdaten
- › ggf. Angaben zum Kapital
- › ggf. Register, in dem das Unternehmen eingetragen ist

- › ggf. Registernummer
- › ggf. Zuständige Aufsichtsbehörde
- › ggf. Angaben zur Liquidation oder Auflösung
- › ggf. Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-ID) bzw. Wirtschafts-Identifikationsnummer

Im Impressum der Homepage ist zudem ein Hinweis nebst klickbaren Link auf die Online-Streitschlichtungsplattform („OS-Plattform“) der EU-Kommission zu erteilen.

Gesetzgeber und Rechtsprechung haben die Frage nach der Sprache noch nicht abschließend beantwortet. Auf der sicheren Seite sind Sie, wenn Sie das Impressum in den Sprachen zur Verfügung stellen, in denen Sie Inhalte anbieten. Wenn Sie Ihre Waren grenzüberschreitend veräußern, ist jedenfalls eine Übersetzung ins Englische empfehlenswert.

Gestalten Sie als gewerblicher Unternehmer, der nicht als Kaufmann im Handelsregister eingetragen ist, die Anbieterkennzeichnung wie im nachfolgenden Muster gezeigt:



## Impressum

- » Max Mustermann
- » Phantasiename bzw. geschäftliche Bezeichnung [soweit vorhanden]
- » Musterallee 1
- » 01234 Musterhausen
- » Deutschland
- » Telefon: 0123 - 1234567
- » Telefax: 0123 – 1234567 [soweit vorhanden]
- » Email: mustermax@123.de
- » USt-ID-Nr.: DE 123456789 [soweit vorhanden]

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <http://ec.europa.eu/odr>.

## Nicht zulässig ist insbesondere:

- » die Abkürzung des Vornamens
- » die Verwendung der Bezeichnung „Inhaber“ („Mustershop Inh...“)
- » die Bezeichnung des Geschäfts als „Firma“ / „Fa.“
- » die Bezeichnung des Einzelunternehmers als „Geschäftsführer“ oder „GF“
- » das Voranstellen der Geschäftsbezeichnung
- » Angabe eines Postfachs

## b. Pflichtangaben im Impressum für GmbHs

MUSTER

### Impressum

- » Muster GmbH
- » Musterstraße 1
- » 12345 Musterstadt
- » Deutschland
  
- » Vertretungsberechtigte Geschäftsführerin: Manuela Mustermann
  
- » Telefon: 0123 - 1234567
- » Telefax: 0123 – 1234567 [soweit vorhanden]
- » Email: mustermax@123.de
- » USt-ID-Nr.: DE 123456789
  
- » Registergericht: Amtsgericht Musterstadt
- » Registernummer: HRB 12345
- » Stammkapital: 25.000 Euro

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <http://ec.europa.eu/odr>.

### **i HINWEIS**

Laut einem Gerichtsurteil ist der Begriff CEO den Deutschen bekannt. Wer hierzulande eine GmbH betreibt, sollte aber zumindest weiterhin klarstellend den jeweiligen deutschen Begriff verwenden, um keine Angriffsfläche für eine Abmahnung zu bieten.

## c. Berufe mit behördlicher Zulassung/gesetzlicher Berufsbezeichnung

Soweit die Webseite im Rahmen einer Tätigkeit angeboten oder erbracht wird, die der behördlichen Zulassung bedarf, sind zusätzliche Angaben zu machen. Tätigkeiten mit behördlicher Zulassung sind u.a. Versicherungsvermittler, Apotheker oder Rechtsanwälte. Zu den erforderlichen Angaben gehören die Nennung der zuständigen

Aufsichtsbehörde, sowie der Postadresse und ggf. ein Link zur Internetpräsenz der Aufsichtsbehörde.

Gehört der Beruf zu den reglementierten Berufen, muss u.a. auch die gesetzliche Berufsbezeichnung angegeben werden. Außerdem ist das Land, in dem die Bezeichnung verliehen wurde und ein Hinweis auf die entsprechend gültigen berufsrechtlichen Regelungen (mit einem elektronischen Verweis zu deren Internetpräsenz) im Impressum zu nennen.

## MUSTER

### Impressum

- » Martina Muster
- » Rechtsanwältin
- » Anwaltsstraße 7, 00815 Gerichtsstadt
  
- » +49 1234567890
- » +49 1234567890-0
- » test@muster-anwalt.de

Die Rechtsanwältin erwarb ihre Anwaltszulassung in der Bundesrepublik Deutschland und ist Mitglied der Rechtsanwaltskammer Musterstadt:

- » Rechtsanwaltskammer Musterstadt
- » Anwaltsstraße 123, 00815 Gerichtsstadt
- » +49 1234512345
- » info@rak-musterstadt.de
- » www.rak-musterstadt.de

- » Berufsrechtliche Regelungen:
- » Bundesrechtsanwaltsordnung ( BRAO )
- » Berufsordnung für Rechtsanwälte ( BORA )
- » Rechtsanwaltsvergütungsgesetz ( RVG )
- » www.brak.de

- » Berufshaftpflicht:
- » Muster Versicherungs AG
- » Musterring 3
- » 30163 Musterhausen

- » räumlicher Geltungsbereich: Europa

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <http://ec.europa.eu/odr>.

#### d. Wo muss das Impressum platziert werden?

Das Impressum muss stets leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar gehalten werden. Dort finden Ihre Kunden und sonstigen Besucher Ihren Namen, Ihre Anschrift und weitere gesetzlich festgelegte Informationen über Sie und Ihr Unternehmen.

LEICHT ERKENNBAR	STÄNDIG VERFÜGBAR	UNMITTELBAR ERREICHBAR
<p>Leicht erkennbar ist Ihr Impressum regelmäßig, wenn Sie den Button als solches bezeichnen und der Inhalt gut erkennbar ist. Sie dürfen grundsätzlich auch Synonyme wie beispielsweise „Über uns“ als Überschrift verwenden und die Webseite kreativ gestalten. Damit sollten Sie jedoch sehr vorsichtig sein, um Streitigkeiten vorzubeugen.</p>	<p>Das Impressum muss immer aktuell sein und darf zu keiner Zeit fehlen. Ebenfalls unzulässig ist die Platzierung in einem Pop-Up-Fenster, da viele Nutzer diese durch die Verwendung von Blockern unterdrücken.</p>	<p>Unmittelbar erreichbar ist das Impressum, wenn es mit einem oder maximal zwei Klicks aufgerufen werden kann. Dies erreichen Sie, indem im Footer jeder einzelnen Unterseite ein Link zum Impressum steht.</p> <p>So wird gewährleistet, dass das Impressum stets von allen Seiten her erreichbar ist.</p>

Anzeige

## UNSERE MITGLIEDSCHAFSPAKETE – FÜR DEINE RECHTSSICHERHEIT

<p><b>BASIC</b> Mitgliedschaftspaket</p> <p>8,90 €* mtl.</p>	<p><b>Ideal für StartUps und Einsteiger</b></p>	<p><b>PREMIUM</b> Mitgliedschaftspaket</p> <p>24,90 €* mtl.</p>	<p><b>Die Lösung für mehrere Shops</b></p>
<p><b>UNLIMITED</b> Mitgliedschaftspaket</p> <p>49,90 €* mtl.</p>	<p><b>Ideal für Multichannel mit persönlicher Rechtsberatung</b></p>	<p><b>PROFESSIONAL</b> Mitgliedschaftspaket</p> <p>99,90 €* mtl.</p>	<p><b>Das Rundum- Sorglos-Paket</b></p>

**4 Monate sparen mit dem Rabattcode: IONOS4**

### e. Redaktionelle Verantwortlichkeit

Darüber hinaus enthält § 55 Absatz 2 Rundfunkstaatsvertrag eine Impressumspflicht für Websites mit „journalistisch-redaktionell gestalteten Angeboten“. Die genauen Grenzen lassen bisher sowohl der Gesetzgeber als auch die Rechtsprechung offen. Es ist deshalb unklar, wo ein privater Blog endet und journalistische Nachrichten beginnen. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, jeden Internetauftritt mit einem Impressum zu versehen, der mehr als nur eine Produkt- und Unternehmenspräsentation bietet.

Enthält die Webseite auch redaktionelle Beiträge, muss in jedem Fall ein Verantwortlicher benannt werden. Der Verantwortliche muss eine natürliche Person sein, die voll geschäftsfähig ist und ihren ständigen Aufenthalt im Inland hat.

## MUSTER

### Impressum

» „Inhaltlich Verantwortlicher i.S.d. § 18 Abs. 2 MStV: ... [vollständigen Namen und Anschrift ergänzen].“

### f. Impressum in geschäftlichen E-Mails

Einzelunternehmer sind nur dann zur Signatur in ihren Geschäftsbriefen verpflichtet, wenn sie im Handelsregister eingetragen sind. Als Geschäftsbrief gelten grundsätzlich alle

- › nach außen gerichteten schriftlichen Mitteilungen,
- › die einen geschäftsbezogenen Inhalt haben.

Dies gilt unabhängig von ihrer Form. Konkret sind also Angebote, Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Quittungen und Preislisten, die an potentielle Kunden verschickt werden, geschäftliche E-Mails und benötigen zwingend eine Signatur. Dazu gehören außerdem redaktionelle und kommerzielle Newsletter.

Für eingetragene Einzelkaufleute gelten dann folgende Pflichtangaben:

- › vollständige Firma (in Übereinstimmung mit dem im Handelsregister eingetragenen Wortlaut)
- › Rechtsformzusatz „eingetragener Kaufmann“, „eingetragene Kauffrau“, bzw. eine allgemein verständliche Abkürzung, wie bspw. „e.K.“, „e.Kfr.“
- › Ort der Handelsniederlassung

- › Registergericht
- › Nummer, unter der die Firma in das Handelsregister eingetragen ist

Auch hier können Einzelunternehmer auf die Zwei-Klick-Regel zurückgreifen und das Impressum lediglich verlinken. Wichtig ist auch hier, dass der Link entsprechend eindeutig bezeichnet und nicht versteckt ist. In der Praxis hat sich eine Platzierung am Ende der E-Mail etabliert.

### g. Konsequenzen bei Verstößen und Fehlern

Machen Sie falsche oder unvollständige Angaben, können Sie kostenpflichtig von Konkurrenten, Anwälten oder der Verbraucherzentrale abgemahnt werden.

#### UNVOLLSTÄNDIGE ANGABE IM IMPRESSUM:



Das Impressum muss alle gesetzlich vorgeschriebenen Angaben enthalten. Fehlt z.B. nur eine der Pflichtangaben aus § 5 TMG, kann es abgemahnt werden.

#### IMPRESSUM NICHT AKTUELL GEHALTEN:



Rechtliche Änderungen oder Neuerungen können ebenfalls Auswirkungen auf das Impressum haben. Sind Ihnen diese nicht bekannt und passen Sie Ihre Anbieterkennzeichnung nicht entsprechend an, kann das Grund für eine Abmahnung sein.

#### FEHLENDE ANGABE DES INHALTLICHEN VERANTWORTLICHEN:



Halten Sie auf Ihrer Homepage journalistisch-redaktionelle Inhalte vor und nennen nicht den dafür Verantwortlichen, kann aufgrund der damit einhergehenden Verletzung der Informationspflicht nach § 55 Abs. 2 RStV abgemahnt werden. Der inhaltliche Verantwortliche muss nicht zwingend der Betreiber der Website sein.



**ALLGEMEINE  
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND  
KUNDENINFORMATIONEN**

Sie sind als Online-Händler oder Dienstleister unterwegs? Dann kommen sie um Allgemeine Geschäftsbedingungen, kurz AGB, kaum herum. Denn obwohl viele Online-Händler dem Irrtum unterliegen, AGB seien Pflicht, benötigen sie diese eigentlich gar nicht. Zur Erfüllung ihrer Informationspflichten sind sie jedoch ideal und daher gang und gäbe im E-Commerce. Wer sind Sie, welche Rechte haben Ihre Kunden und wer haftet für was? Fragen über Fragen, die Online-Händler ihren potentiellen Kunden unaufgefordert zur Verfügung stellen müssen. Bewährt haben sich hierfür AGB oder Kundeninformationen, denn dort sind alle Infos für den Vertragspartner transparent und übersichtlich aufgelistet. Deshalb gibt es die AGB wie Sand am Meer im Internet.

Die Verwendung von AGB vereinfacht zudem den Geschäftsalltag, weil AGB die Besonderheiten der angebotenen Leistung abbilden oder Zweifelsfragen klären. Im Streitfall können Sie den Kunden auf die geltenden AGB verweisen. Außerdem sind fast alle AGB davon geprägt, die Rechte der Händler zu stärken und die der Kunden zu schmälern. Auch wenn dies gegenüber Verbrauchern nur eingeschränkt möglich ist, sollten Sie diese Chance als Unternehmer innerhalb der rechtlichen Grenzen nutzen. So kann beispielsweise die Gewährleistungsfrist bei Gebrauchtware gegenüber einem Verbraucher in den AGB verkürzt werden.

#### HINWEIS

Es ist für Sie von Vorteil, im Online-Shop AGB zur Verfügung zu stellen:

- › Mit AGB können Sie den gesetzlichen Informationspflichten nach § 312 d BGB nachkommen (z. B. Auskunft über die Identität des Unternehmens oder die Widerrufsbelehrung).
- › Bei Ihren Verkäufen können Sie einheitliche Bedingungen eingehen und müssen sie nicht individuell bestimmen oder immer neu verhandeln.
- › Mithilfe der konkreten Bestimmungen sind Sie bei etwaigen Streitigkeiten auf der sicheren Seite.
- › Mit AGB können Sie in den rechtlichen Grenzen für Sie günstige Klauseln vereinbaren.

#### **a. Was gehört in die AGB?**

Wie bereits erwähnt, werden in den AGB alle Informationspflichten abgearbeitet und vom Gesetz abweichende Vereinbarungen getroffen. Dazu gehören u. a. folgende Inhalte:

- › Identität des Verkäufers
- › Ausrichtung des Shops (B2B und/oder B2C)
- › Informationen über die technischen Schritte des Vertragsschlusses
- › Informationen über die Vertragstextspeicherung

- › Sonderregelungen für Abos, individuelle Waren, Dienstleistungen u.a.
- › Zurückbehaltungsrecht
- › Eigentumsvorbehalt
- › Hinweis auf das Gewährleistungsrecht, ggf. Einschränkungen für Unternehmer und gebrauchte Ware
- › Kündigungsmodalitäten
- › anwendbares Recht (in der Regel die Geltung deutschen Rechts)
- › Vertragssprache
- › Gerichtsstand

Je nach Geschmack kann man auch noch Informationen zu folgenden Punkten in die AGB integrieren:

- › Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular
- › Modalitäten zu freiwilligen Rückgabegarantien
- › Zahlungs-, Liefer- und Versandhinweise, soweit nicht an anderer Stelle im Shop
- › Hinweise zum Zahlungsverzug, Annahmeverzug

### **b. Wie müssen AGB gestaltet sein**

Bei der optischen Ausgestaltung sollten Sie darauf achten, dass der Text gut lesbar ist. Verwenden Sie Absätze und Zwischenüberschriften. Die Schriftart sollte nicht zu klein sein. Auch die Schriftfarbe sollte sich gut lesbar vom Hintergrund abheben. Bitte fügen Sie die AGB im Sinne der Barrierefreiheit als Text, und nicht als Bilddatei ein. So haben auch Menschen, die nicht so gut sehen können, die Möglichkeit, den Text von einem Programm vorlesen zu lassen.

Für Ihren Online-Shop bedeutet das außerdem, dass Sie Ihre AGB am besten im Footer verlinken, sodass sie von jeder Seite aus erreichbar sind. Außerdem müssen Sie vor dem Absenden der Bestellung noch einmal auf die AGB hinweisen und diese verlinken. Dazu nun mehr.

### **c. Wohin gehören AGB im Online-Shop?**

Erforderlich ist unter anderem eine klare und verständliche Darstellung der AGB auf der Webseite. In den meisten Online-Shops ist daher eine Schaltfläche mit der Bezeichnung „AGB/Kundeninformationen“ oder einer ähnlichen Formulierung Standard. Achten sollte man hierbei darauf, die Bezeichnung sinnvoll auszuwählen und gut sichtbar zu platzieren. Die Schaltflächen sollten außerdem zentral und jederzeit sichtbar im Online-Shop eingestellt

werden (also z. B. in die Hauptnavigation integriert werden, die auf jeder Shopunterseite abrufbar ist), damit die unter der Schaltfläche eingestellten Informationen und Rechtstexte wahrnehmbar sind. Zudem sollte sie gut und deutlich sichtbar sein. Auch gut lesbare Schriften und harmonische Farben tragen im Übrigen zu einer angenehmen Übersichtlichkeit bei.

#### **d. Wie werden AGB Vertragsbestandteil?**

Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Bestandteil eines Vertrags, wenn der Verwender sein Gegenüber bei Vertragsschluss ausdrücklich auf sie hinweist und ihm die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen. Natürlich muss die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden sein.

#### **HINWEIS**

Eine Pflicht zum Lesen schreibt das Gesetz nicht vor. Würde man diese Frage mit Ja beantworten, wären AGB wohl völlig überflüssig, denn kaum einer liest sie. Der Kunde akzeptiert die AGB in der Praxis deshalb auch in aller Regel, ohne von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen. Dabei erkennt er weder die Tragweite, noch die Bedeutung oder scheut angesichts der geringen Wahrscheinlichkeit, dass es einmal Ärger wegen kritischer Klauseln gibt, den Aufwand, der durch das Lesen entstehen würde.

Nach dem Verständnis des Bundesgerichtshofes reicht es aus, wenn die AGB des Anbieters bei einem Online-Verkauf auf der Bestellübersichtsseite über einen gut sichtbaren Link aufgerufen und ausgedruckt werden können (Urteil vom 14.06.2006, Az.: I ZR 75/03). Mit Absenden der Bestellung erklärt der Kunde dann automatisch die Zustimmung zur Geltung der AGB. Um das Kriterium „gut sichtbar“ zu erfüllen, sollte der Link zu den AGB unmittelbar vor der zusammengefassten Bestellung hinterlegt sein.

In vielen Online-Shops befinden sich auf der letzten Seite vor Abschluss der Bestellung Hinweise wie „Ich habe die AGB zur Kenntnis genommen und stimme diesen zu“. sowie Abhak-Fenster, in denen der Kunde dies aktiv bestätigen kann oder muss. Ein Satz „Ich habe die AGB und Kundeninformationen des Anbieters zur Kenntnis genommen“ ist völlig ausreichend, soweit die AGB mit einem Link zu diesen Texten ausgestattet sind.

**Bestellung aufgeben**  
 Vor dem Absenden Ihrer Bestellung haben Sie hier die Möglichkeit, die von Ihnen eingegebenen Daten und Artikel zu korrigieren. Den Bestellvorgang können Sie jederzeit **durch Schließen des** Browser-Fensters beenden oder durch Drücken des Bestell-Buttons abschließen.

Lieferadresse [Bearbeiten](#)      Rechnungsadresse [Bearbeiten](#)  
 Max Mustermann      Max Mustermann  
 Musterstrasse 5, 12345 Musterstadt      Musterstrasse 5, 12345 Musterstadt  
 Deutschland      Deutschland

Versandart: [Bearbeiten](#)      Zahlungsweise [Bearbeiten](#)  
 DHL Deutschland (Versand nach DE: (1 x 4 kg))      Vorkasse

Bitte beachten Sie unsere [AGB](#).  
 Bitte beachten Sie unsere [Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular](#).

Artikel	Einzelpreis	Anzahl	Preis
Produktfoto Produkt 1 Angabe der wesentlichen Merkmale der Ware	26,99 €	1	26,99 €
Produktfoto Produkt 2 Angabe der wesentlichen Merkmale der Ware	9,99 €	1	9,99 €
Produktfoto Produkt 3 Angabe der wesentlichen Merkmale der Ware	4,99 €	1	4,99 €
Zwischensumme:			41,97 €
DHL Deutschland (Versand nach DE: (1x4 kg))			5,00 €
enthalten 19 % MwSt.:			7,50 €
Gesamtpreis inkl. MwSt.:			46,97 €

**Zahlungspflichtig bestellen**

Pflichtinformationen sind hervorzuheben, z. B. farblich\*

\* Die Pflichtinformationen können alternativ auch auf andere Weise hervorgehoben werden, z. B. durch Fettdruck, abweichendes Format, andere Schriftgröße etc.

**e. Wo bekommen Sie AGB?**

Was nichts kostet, taugt nichts – das gilt auch für AGB. Das Kopieren aus dem Internet, sei es vom Konkurrenten oder aus sonstigen (dubiosen) Quellen, ist in keinem Fall eine Option. Dafür gibt es zwei Gründe: Zum einen sind AGB, man mag es kaum glauben, wie Gedichte oder Songtext urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne weitere Erlaubnis kopiert und genutzt werden.

Auch wenn es nicht in jedem Fall zu einer Abmahnung kommen muss, bietet die Verwendung fremder Rechtstexte noch andere große Gefahren. So sind die AGB auf den speziellen Shop zugeschnitten, für den sie erstellt wurden. Die rechtliche Situation oder Verwendung bestimmter Klauseln kann aber im eigenen Online-Shop erheblich abweichen und somit letztendlich auch zu einer Abmahnung (z.B. durch den Mitbewerber wegen einer Wettbewerbsverletzung) führen.

AGB sollten daher nur aus seriösen Quellen stammen, wie vom Anwalt des Vertrauens oder von einem Verband wie dem Händlerbund.

### f. Kann ich wegen falscher AGB abgemahnt werden?

Ja! Genaugenommen gehören fehlerhafte AGB zu den Top-Abmahngründen schlechthin. Besonders oft wird dabei der fehlerhafte Hinweis auf die Vertragstextspeicherung oder das gesetzliche Mängelrecht abgemahnt. Auch Fehler in den Versandbedingungen sind ein leidiges Abmahn-Thema.

## MUSTER

### Muster-Klausel zum Zustandekommen des Vertrages bei Nutzung von Ionos

(1) Gegenstand des Vertrages ist der Verkauf von Waren .

(2) Bereits mit dem Einstellen des jeweiligen Produkts auf unserer Internetseite unterbreiten wir Ihnen ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages über das Online-Warenkorbsystem zu den in der Artikelbeschreibung angegebenen Bedingungen.

(3) Der Vertrag kommt über das Online-Warenkorbsystem wie folgt zustande:

Die zum Kauf beabsichtigten Waren werden im „Warenkorb“ abgelegt. Über die entsprechende Schaltfläche in der Navigationsleiste können Sie den „Warenkorb“ aufrufen und dort jederzeit Änderungen vornehmen.

Nach Anklicken der Schaltfläche „Kasse“ oder „Weiter zur Bestellung“ (oder ähnliche Bezeichnung) und der Eingabe der persönlichen Daten sowie der Zahlungs- und Versandbedingungen werden Ihnen abschließend die Bestelldaten als Bestellübersicht angezeigt.

Soweit Sie als Zahlungsart ein Sofortzahl-System (z.B. PayPal (Express/Plus/Checkout), Amazon Pay, Sofort, giropay) nutzen, werden Sie entweder auf die Bestellübersichtsseite in unserem Online-Shop geführt oder auf die Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems weitergeleitet.

Erfolgt eine Weiterleitung zu dem jeweiligen Sofortzahl-System, nehmen Sie dort die entsprechende Auswahl bzw. Eingabe Ihrer Daten vor. Abschließend werden Ihnen auf der Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems oder nachdem Sie zurück in unseren Online-Shop geleitet wurden, die Bestelldaten als Bestellübersicht angezeigt.

Vor Absenden der Bestellung haben Sie die Möglichkeit, die Angaben in der Bestellübersicht nochmals zu überprüfen, zu ändern (auch über die Funktion „zurück“ des Internetbrowsers) bzw. die Bestellung abzubrechen.

Mit dem Absenden der Bestellung über die entsprechende Schaltfläche („zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“ / „jetzt kaufen“, „kostenpflichtig bestellen“, „bezahlen“ / „jetzt bezahlen“ oder ähnliche Bezeichnung) erklären Sie rechtsverbindlich die Annahme des Angebotes, wodurch der Vertrag zustande kommt.

(4) Ihre Anfragen zur Erstellung eines Angebotes sind für Sie unverbindlich. Wir unterbreiten Ihnen hierzu ein verbindliches Angebot in Textform (z.B. per E-Mail), welches Sie innerhalb von 5 Tagen (soweit im jeweiligen Angebot keine andere Frist ausgewiesen ist) annehmen können.

(5) Die Abwicklung der Bestellung und Übermittlung aller im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss erforderlichen Informationen erfolgt per E-Mail zum Teil automatisiert. Sie haben deshalb sicherzustellen, dass die von Ihnen bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse zutreffend ist, der Empfang der E-Mails technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAM-Filter verhindert wird.

## MUSTER

### Muster-Klausel bei Bonitätsprüfung

Sofern wir in Vorleistung treten, z.B. bei Zahlung auf Rechnung oder Lastschrift, werden Ihre Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen zum Zwecke der Bonitätsprüfung auf der Basis mathematisch-statistischer Verfahren an die SCHUFA Holding AG, Komoranweg 5, 65201 Wiesbaden, weitergegeben. Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen im Ergebnis der Bonitätsprüfung die Zahlungsart auf Rechnung oder Lastschrift zu verweigern.

## MUSTER

### Muster-Klausel zur Information über das Gewährleistungsrecht

(1) Es bestehen die gesetzlichen Mängelhaftungsrechte.

(2) Soweit Sie vor Abgabe der Vertragserklärung durch uns darüber in Kenntnis gesetzt werden und dies ausdrücklich und gesondert vereinbart wurde, beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei gebrauchten Waren ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Die vorstehende Einschränkung gilt nicht:

- für uns zurechenbare schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten sonstigen Schäden;
- soweit wir den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen haben.

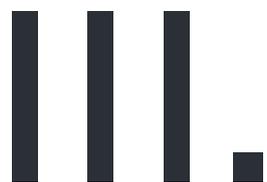
(3) Als Verbraucher werden Sie gebeten, die Ware bei Lieferung umgehend auf Vollständigkeit, offensichtliche Mängel und Transportschäden zu überprüfen und uns sowie dem Spediteur Beanstandungen schnellstmöglich mitzuteilen. Kommen Sie dem nicht nach, hat dies keine Auswirkung auf Ihre gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.

(4) Soweit ein Merkmal der Ware von den objektiven Anforderungen abweicht, gilt die Abweichung nur dann als vereinbart, wenn Sie vor Abgabe der Vertragserklärung durch uns über selbige in Kenntnis gesetzt wurden und die Abweichung ausdrücklich und gesondert zwischen den Vertragsparteien vereinbart wurde.

### **g. Folgen von Verstößen**

Fehlerfreie AGB sind im E-Commerce unumgänglich. Dabei ist es besonders wichtig, dass die AGB auch korrekt gestaltet sind. Ein falsches Wort kann richtig teuer werden und eine Abmahnung nach sich ziehen. Fehlerhafte Rechtstexte können schnell mal Abmahnkosten von bis zu 1.000 € hervorrufen. Daher sollten Sie nicht einfach so AGB Vorlagen aus dem Internet kopieren, sondern auf anwaltlich erstellte Rechtstexte zurückgreifen. Diese können auch individuell zugeschnitten und unter Aufsicht von Anwälten, mittels AGB-Generator erstellt werden.





**WIDERRUFSBELEHRUNG**

Das Widerrufsrecht für Fernabsatzverträge wurde inzwischen in der gesamten EU weitreichend vereinheitlicht. Unter anderem sieht das Bürgerliche Recht umfangreiche Pflichten für Online-Händler und ein Muster-Widerrufsformular für Verträge mit Verbrauchern vor. Wir zeigen Ihnen, was Sie als Online-Händler über das geänderte Widerrufsrecht beim Online-Kauf wissen sollten und helfen Ihnen, die Widerrufsbelehrung rechtssicher zu gestalten, sodass keine Fehler entstehen, die zu Missverständnissen mit dem Kunden oder im schlimmsten Fall zu einer Abmahnung führen können.



## RUND UM DAS WIDERRUFSRECHT (VERKAUF VON WAREN)

Das „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung“ trat am **13. Juni 2014** in Kraft und hat das **Widerrufsrecht für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen** zuletzt komplett neu gefasst.

### WARUM GIBT ES ÜBERHAUPT EIN WIDERRUFSRECHT?

Im Grundsatz gilt: **Vertrag ist Vertrag!** Das Widerrufsrecht bildet eine Ausnahme von diesem Grundsatz, weil **Verbraucher** in bestimmten Situationen **vor einer vertraglichen Bindung geschützt werden** sollen. So soll der Verbraucher davor geschützt werden, dass er in einer besonderen Kaufsituation (z. B. online) übereilt oder ohne gründliche Abwägung eine vertragliche Bindung eingegangen ist.



### EINHEITLICHE WIDERRUFSFRIST INNERHALB DER EU

**14 Tage Frist** kann zugunsten der Verbraucher erhöht (z. B. auf einen Monat), aber **nicht unterschritten** werden.

### DIE FORM DER WIDERRUFSERKLÄRUNG

Der Widerruf muss **durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer** erfolgen, aus der der Widerruf des Vertrags **eindeutig hervorgehen** muss. Es ist **keine Begründung notwendig**.



#### Widerruf möglich durch

- Anruf
- Brief, Fax, E-Mail
- Zusendung des ausgefüllten Muster-Widerrufsformulars
- Ausfüllen und Übersenden eines elektronischen Widerrufsformulars (soweit angeboten)
- entsprechende andere eindeutige Erklärung



#### Widerruf nicht möglich durch

- kommentarlose Rücksendung
- Annahmeverweigerung/Nichtabholung in der Filiale



### a. Was ist das Widerrufsrecht beim Online-Kauf?

Das Widerrufsrecht beim Online-Kauf räumt dem Verbraucher ein Recht ein, nach dessen Ausübung (durch „Widerruf“) er nicht mehr an seinen Kauf gebunden ist. Der Verkäufer muss den Verbraucher vor und nach dem Kauf ordnungsgemäß im Online-Shop über sein Widerrufsrecht belehren. Das tut er mit der Widerrufsbelehrung, die einzeln erteilt werden kann oder in die AGB und Kundeninformationen integriert werden kann.

## MUSTER

### Muster-Widerrufsbelehrung inklusive Muster-Widerrufsformular

#### **Widerrufsrecht für Verbraucher**

(Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.)

#### **Widerrufsbelehrung**

› Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag,

- ›› an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat, sofern Sie eine oder mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese einheitlich geliefert wird bzw. werden;
- ›› an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat, sofern Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese getrennt geliefert werden;
- ›› 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, sofern Sie eine Ware bestellt haben, die in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird;

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Max Mustermann, Muster Str. 233, 04347 Musterstadt, Telefonnr.: 012345679, E-Mail-Adresse: test@test.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite (unser.Shop@Shop.de) 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.

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 14 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 für paketversandfähige Waren verweigern, bis wir diese Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie diese Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Wir holen die nicht paketversandfähigen Waren ab.

Sie haben die paketversandfähigen Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die paketversandfähigen Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung für paketversandfähige Waren. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung für nicht paketversandfähige Waren in Höhe von EUR.

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.

### Ausschluss- bzw. Erlöschensgründe

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen

- › zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind;
- › zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
- › zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
- › zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen.

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen

- › zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- › zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
- › zur Lieferung von Tonoder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- › An Max Mustermann, Muster Str. 233, 04347 Musterstadt, Telefonnr.: 012345679, E-Mail-Adresse: test@test.de:
- › Hiermit widerrufe(n) ich/ wir (\*) den von mir/ uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
  - ›› Bestellt am (\*)/ erhalten am (\*)
  - ›› Name des/ der Verbraucher(s)
  - ›› Anschrift des/ der Verbraucher(s)
  - ›› Unterschrift des/ der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
  - ›› Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

## b. Widerrufsrecht bei Speditionsartikeln

Während man das Paar Schuhe einfach in den Karton packen und bei der nächsten Paketannahmestelle angeben kann, ist die Rückabwicklung bei Online-Käufen von Speditionsware etwas aufwendiger. Nichtsdestotrotz: Dem Verbraucher steht bei im Internet geschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht zu, egal ob Leichtgewicht oder Sperrgut-Artikel.

Immerhin steht es Händlern seit einigen Jahren frei, ob sie die Rücksendekosten bei einem Widerruf selbst tragen möchten oder dem Verbraucher auferlegen wollen. Hierfür genügt ein Zusatz in der Widerrufsbelehrung, wo der Kunde auf die Kostenfolgen hingewiesen wird. Ebenfalls kann der Händler entscheiden, ob der Kunde sich selbst um den Rücktransport kümmern muss oder Sie die Ware beim Kunden wieder abholen (lassen).

Bei nicht paketversandfähigen Waren gibt es wegen der hohen Kosten außerdem folgende Besonderheit, wenn der Besteller die Kosten der Rücksendung übernehmen soll: Händler müssen über die konkrete (oder zumindest die geschätzte) Höhe der Rücksendekosten bzw. der Abholung durch eine Spedition in der Widerrufsbelehrung informieren.

## c. Häufige Fehler in der Widerrufsbelehrung

Diese und weitere Fehler können schnell zu einer Abmahnung führen.

### AKTUALITÄT



Verwendung einer nicht aktuellen Widerrufsbelehrung

### PLATZIERUNG



Die Widerrufsbelehrung ist nicht wie vom Gesetzgeber gefordert, schnell auffindbar

### EINSCHRÄNKUNG



Unzulässige Einschränkungen des Widerrufsrechts, z. B. "Rücknahme nur in Originalverpackung"

### GESTALTUNGSHINWEISE



Fehlerhafte Umsetzung der Gestaltungshinweise

### RÜCKSENDEKOSTEN



Unzureichende Informationen über die Übernahme der Rücksendekosten

### WIDERRUFSBELEHRUNG



Unzureichende oder fehlende Widerrufsbelehrung

**IV.**

**ZAHLUNGS- UND  
VERSANDINFORMATIONEN**

Außerdem müssen Sie sich als Händler mit Ihren Versand- und Zahlungsbedingungen auseinandersetzen und diese dem Käufer zur Kenntnis zu geben – und zwar vor dem Einleiten des Bestellvorgangs. Als Verkäufer und Lieferant haben Sie jedoch die Möglichkeit, weitestgehend eigene Regeln aufzustellen. Dadurch können Sie Ihre Liquidität steigern, Ihren Arbeitsaufwand senken oder Ihr Angebot attraktiver und wettbewerbsfähiger gestalten. Darüber hinaus schützen Sie mit korrekten Zahlungs- und Versandbedingungen Ihr Unternehmen vor teuren Abmahnungen und Rechtsstreitigkeiten, denn die Angabe ist Pflicht im Shop.

Mit Ihren eigenen Zahlungsbedingungen können Sie außerdem auf Ihre individuelle Situation eingehen. Indem Sie Ihren Kunden eine kürzere Zahlungsfrist setzen oder ihm Anreize zum schnellen Bezahlen geben, können Sie Ihre Liquidität erhöhen und Geld und Zeit sparen, die sie sonst zum Schreiben von Mahnungen und dem Eintreiben der Schulden verwendet hätten.

#### **a. Informationspflichten über die Zahlungs- und Versandmodalitäten**

Über die Verwendung von Zahlungs- und Versandbedingungen müssen den Verbrauchern im Fernabsatzhandel die Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung zur Verfügung gestellt werden. In den Zahlungs- und Versandbedingungen müssen alle Details geregelt werden, die die Bestellung betreffen. In der Regel sind das die folgenden Punkte:

- › **Versandkosten:** Der Käufer muss die Versandkosten (auch wenn per Spedition versendet wird) unmittelbar im Zusammenhang mit jedem Artikel bestimmen können. Der Preis für Verpackung und Versand muss entweder direkt beim Produkt angegeben oder die entsprechende Angabe verlinkt sein. In der Regel befindet sich neben dem Preis der Hinweis "zzgl. Versandkosten" und ein Link zu einer Seite, auf der die Versandkosten aufgeschlüsselt werden. Es ist möglich, die Versandkosten nach Gewicht zu variieren, wenn das Gewicht bei den Produkten angegeben ist.
- › **Lieferfristen:** Ebenfalls Teil der Versandbedingungen ist die Versanddauer, beispielsweise auch für Speditionsware.
- › **Zahlungsmittel:** Welche Bezahlmethode lassen Sie zu? Zur Wahl stehen beispielsweise EC-Karte, Kreditkarte, Paypal, Barzahlung und Bankeinzug.
- › **Kosten für Zahlungsmittel:** Rechtlich gesehen spricht nichts dagegen, wenn dem Verbraucher bei der Zahlung in einem Online-Shop besondere Entgelte (z.B. Gebühren) berechnet werden. Um solche Entgelte für die Nutzung einer bestimmten Zahlungsart auf den Verbraucher umlegen zu dürfen, muss jedoch folgende Voraussetzung erfüllt werden: Es muss zusätzlich eine gängige und zumutbare

unentgeltliche Zahlungsart zur Auswahl stehen. Dies soll sicherstellen, dass Verbraucher im Internet die Möglichkeit haben, ohne Zusatzkosten bezahlen zu können.

- › **Zahlungszeitpunkt:** Insbesondere bei Neukunden ist eine Vorauszahlung die sicherste Option. Kunden erwarten jedoch regelmäßig, dass sie nach Erhalt der Ware auf Rechnung zahlen dürfen. Ebenfalls möglich ist die Vereinbarung von einer Zahlung auf Raten. In diesem Fall müssen auch die Konditionen der Ratenzahlung angegeben werden. Dazu gehören die Kosten für die Zinsen, die Höhe der Raten und der Zeitpunkt, zu dem die komplette Rechnung beglichen sein muss.
- › **Zahlungsziel:** Das Zahlungsziel ist der Zeitpunkt der Fälligkeit der Rechnung. Es darf kürzer sein, als die gesetzlichen 30 Tage. Allerdings muss sie lang genug sein, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Rechnung angemessen zu kontrollieren und den Zahlungsvorgang abzuschließen. Was eine angemessene Zeit ist, hängt vom konkreten Fall ab. 14 Tage sind das häufigste Zahlungsziel. Das ist ausreichend Zeit, um ein im Online-Handel erworbenes Produkt zusammen mit der Rechnung zu prüfen und ggf. vom Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.
- › **Rabatte und Alternativen:** Ein Kompromiss zwischen Sicherheit und Kundenfreundlichkeit ist die Belohnung einer guten Zahlungsmoral. Es ist möglich, dem Kunden einen Rabatt einzuräumen, wenn er innerhalb einer bestimmten Zeit seine Rechnung begleicht. In der Regel enthält die Rechnung dann zwei Alternativen mit unterschiedlich gestalteten Zahlungsbedingungen, zwischen denen der Kunde wählen kann.

#### HINWEIS

**Grundsatz:** Der Käufer muss die Versandkosten (auch wenn per Spedition versendet wird) unmittelbar im Zusammenhang mit jedem Artikel bestimmen können. Die Versandkosten müssen noch vor Einleitung des Bestellvorgangs und nicht erst im Warenkorb notwendig aufgerufen werden. Es reicht nicht aus, wenn die Versandkosten erst im Laufe des Bestellvorganges für den Käufer transparent werden.

**HINWEIS****Angabe der Versandkosten im Shop**

45,00 € inkl. MwSt. zzgl. Versand

Dabei ist in jedem Fall wichtig, dass "zzgl. Versand" als Link auf die Seite „Versand- und Zahlungsbedingungen“ führt, wo die Versandkosten in alle Zielländer explizit aufgelistet werden müssen.

Formulierungen wie: "Versandkosten auf Anfrage" verstoßen gegen die Preisangabenverordnung. Der Hinweis auf versicherten oder unversicherten Versand lässt den Eindruck entstehen, dass der Käufer die Versandgefahr (d.h. das Risiko von Verlust und Beschädigung) selbst trägt, was beim Kauf durch einen Verbraucher jedoch nicht zutreffend ist. Diese Hinweise sind demnach überall im Shop (z.B. auch im Bestellvorgang) zu entfernen.

Tipp: Zahlungsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags. Das heißt, Sie können nach Vertragsabschluss die Zahlungsbedingungen nicht einseitig ändern.

**MUSTER****Muster Zahlung- und Versandbedingungen**

Es gelten folgende Bedingungen:

- › Die Lieferung erfolgt im Inland (Deutschland)
- › Versandkosten (inklusive gesetzliche Mehrwertsteuer)
- › Wir berechnen für die Versandkosten pauschal 4,90 Euro.

**Lieferfristen**

Soweit im jeweiligen Angebot keine andere Frist angegeben ist, erfolgt die Lieferung der Ware im Inland (Deutschland) innerhalb von 3 - 5 Tagen, bei Auslandslieferungen innerhalb von 5 - 7 Tagen nach Vertragsschluss (bei vereinbarter Vorauszahlung nach dem Zeitpunkt Ihrer Zahlungsanweisung).

Beachten Sie, dass an Sonn- und Feiertagen keine Zustellung erfolgt.

Haben Sie Artikel mit unterschiedlichen Lieferzeiten bestellt, versenden wir die Ware in einer gemeinsamen Sendung, sofern wir keine abweichenden Vereinbarungen mit Ihnen getroffen haben. Die Lieferzeit bestimmt sich in diesem Fall nach dem Artikel mit der längsten Lieferzeit, den Sie bestellt haben.

Akzeptierte Zahlungsmöglichkeiten

- › Zahlung per Rechnung
- › PayPal
- › Vorkasse per Überweisung

Weitere Einzelheiten zur Zahlung

Der Rechnungsbetrag ist bei Zahlung auf Rechnung innerhalb von 14 Tagen auszugleichen.

Bei Fragen finden Sie unsere Kontaktdaten im Impressum.

### **b. Versandkostenangabe nach Gewicht**

Alternativ können Sie die Versandkosten auch nach Gewicht ermitteln, muss dazu in den Artikelbeschreibungen (in Nähe des Preises) das Versandgewicht angegeben werden. Die Darstellung der Versandkosten muss dann beispielhaft wie folgt lauten:

#### **MUSTER**

#### **Muster Versandkostenberechnung nach Gewicht**

- › Pakete bis 5 kg - 5,00 €
- › Pakete über 5 kg bis 10 kg - 10,00 €
- › Pakete über 10 kg bis 20 kg - 20,00 €
- › über 20 kg - 30,00 €

Alternativ kann darauf verwiesen werden, dass bei Versandgewichten ab einer bestimmten Gewichtsgrenze ein neues Paket – mit den entsprechenden Kosten – verschickt wird. Dies muss jedoch auch technisch im Shop umsetzbar sein (z.B. Bestellablauf). Entscheidend ist, dass der Verbraucher vor Einleitung des Bestellvorganges die Versandkosten konkret ersehen und selbstständig ausrechnen kann.

### **c. Mindermengenzuschläge**

Vielleicht möchten Sie auch einen Mindermengenzuschlag berechnen. Der Hinweis auf den Mindermengenzuschlag muss am Endpreis eingestellt werden, sodass der Kunde den Hinweis ohne Aufrufen weiterer Detailsei-

ten, unter denen er diesen Hinweis nicht vermutet, angezeigt bekommt. Sofern ein Online-Händler einen Mindermengenzuschlag erheben möchte, kann der Hinweis hierauf künftig beispielsweise direkt am Endpreis erfolgen.

**MUSTER****Muster für die Darstellung eines Mindermengenzuschlags**

T-Shirt 23,00 € inkl. MwSt zzgl. Versandkosten, zzgl. x,xx € Mindermengenzuschlag bei Bestellungen unter xx,xx €

Zulässig wäre es auch, das Wort Mindermengenzuschlag ebenfalls auf eine Shop-Seite zu verlinken, auf welcher der Kunde die Einzelheiten zum Mindermengenzuschlag zur Kenntnis nehmen kann.

**MUSTER****Muster für die Darstellung eines Mindermengenzuschlags**

T-Shirt 23,00 € inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten, ggf. zzgl. Mindermengenzuschlag

Nicht empfehlenswert ist es, an den Endpreisen keine Hinweise auf diese Zusatzkosten zu geben und die Informationen zum Mindermengenzuschlag auf der Seite mit den Versandkosten mit einzustellen.

**d. Versandbedingungen für den internationalen Versand**

Als Online-Händler sind Sie gesetzlich verpflichtet, sämtliche Fracht-, Versand- und Transportkosten anzugeben. Das gilt natürlich auch für Artikel, die ins Ausland versendet werden. Wer sich entschlossen hat, über die Grenzen hinweg auszuliefern, muss hierfür ebenfalls die Bedingungen festlegen. Formulierungen wie: "Versandkosten ins Ausland auf Anfrage" verstoßen gegen die Preisangabenverordnung. Die Versandkosten müssen für jedes einzelne Land, in welches Sie versenden, konkret angegeben oder bestimmbar sein.

Geben Sie also alle Kosten für alle Länder an, die Sie beliefern – entweder pauschal, nach Gewicht oder anderen Parametern bestimmt. Das tut man im Shop idealerweise ebenfalls in den Zahlungs- und Versandbedingungen. Checken Sie Ihren Bestellablauf im Anschluss, ob alle Angaben widerspruchsfrei im Bestellablauf umgesetzt sind.

Im Online-Handel besteht auch die gesetzliche Pflicht, dem Kunden einen „Liefertermin“ für die angebotenen Produkte zu nennen (s.o.). Für international tätige Online-Händler stellt sich hier also das Problem, dass die Lieferzeiten auch für das Ausland angegeben werden müssen, was in der Praxis gar nicht mal so einfach ist.

Banklaufzeiten und Postwege sind in die Berechnung des Lieferzeitraums mit einzubeziehen. Wägen Sie sorgfältig ab, wie lange der Zeitraum gewählt werden muss, um eine Zustellung der Artikel zu gewährleisten und den Kunden wegen zu langer Lieferfristen nicht zu verschrecken.

### e. Speditionsartikel

Alle oben genannten Pflichten gelten ausnahmslos auch für Speditionsartikel. Hier muss ggf. mit der Spedition ein realistischer Lieferzeitraum abgemacht werden und die konkret anfallenden Kosten für die jeweiligen Artikel festgelegt werden.

Es stellt sich auch immer wieder die Frage, ob der Speditionsartikel auf der Straße bzw. Bordsteinkante abgestellt werden darf, beziehungsweise, ob eine Lieferung bis an die Haustür oder gar den tatsächlichen Einsatzort gebracht werden muss. Haben Käufer und Verkäufer beim Kauf keine weiteren Absprachen vereinbart, schuldet der Verkäufer aufgrund dessen die Lieferung der Sache (z. B. ein Sofa) tatsächlich bis an den Verwendungsort und nicht lediglich bis zur Bordsteinkante oder Haustür.

Abweichende Vereinbarungen sind natürlich möglich. Absprachen zwischen dem Käufer und dem Verkäufer sind entweder individuell im Nachgang an die Bestellung möglich. Will der Händler generell nur eine Lieferung bis zur Bordsteinkante gewähren, empfiehlt sich ein deutlicher Hinweis in der Artikelbeschreibung sowie im Bestellprozess, da auch diese Regelungen dann Bestandteil des Vertrages werden.

Anzeige

## UNSERE MITGLIEDSCHAFTSPAKETE

### UNLIMITED

Mitgliedschaftspaket

49,90 €\* mtl.

### PROFESSIONAL

Mitgliedschaftspaket

99,90 €\* mtl.

### BASIC

Mitgliedschaftspaket

8,90 €\* mtl.

### PREMIUM

Mitgliedschaftspaket

24,90 €\* mtl.

4 Freimonate mit  
dem Rabattcode  
IONOS4



**V.**

# DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Nicht nur, um die gesetzlichen Vorgaben aus der Datenschutzgrundverordnung (kurz: DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (kurz: BDSG) zu erfüllen und keine Sanktionen befürchten zu müssen – auch um Verbrauchern, denen es an Vertrauen in den Schutz ihrer personenbezogenen Daten mangelt, ein Gefühl von Sicherheit beim Kauf im Online-Handel zu geben, ist ein sensibler und gewissenhafter Umgang mit den vom Kunden und Webseitenbesuchern anvertrauten Daten wichtig.

Eine Datenschutzerklärung (d.h. eine Information über die Erhebung und Verwendung von Daten der Webseitenbesucher) muss zwar nur dann bereitgehalten werden, wenn personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet werden. Praktisch arbeitet jede Webseite mit Analysetools, Kontaktformularen und/oder Cookies. Eine Datenschutzerklärung ist damit in der Praxis für fast jede Webseite unverzichtbar.

### TEST: BRAUCHE ICH EINE DATENSCHUTZERKLÄRUNG?

**Die Antwort lautet Ja, wenn mindestens eine dieser Optionen auf Sie zutrifft:**

- Ich stelle meinen Usern ein Kontaktformular zur Verfügung
- Ich betreibe einen Online-Shop mit Warenkorbfunktion
- Ich nutze zur Auswertung meiner Seite Tracking-Tools wie u.a. Google Analytics, Matomo oder etracker
- Ich habe Plugins von Social-Media-Plattformen auf meiner Seite eingebunden
- Ich nutze Cookies, um meine Seite nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu gestalten

#### a. Pflichtinformationen in der Datenschutzerklärung

Betreiber von Online-Shops und andere Dienstleister müssen die Benutzer zu Beginn des Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zwecke der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten unterrichten. Das war schon viele Jahre so und wurde mit der DSGVO noch einmal enorm verschärft.

Eine Datenschutzerklärung informiert den Nutzer einer Website darüber, welche personenbezogenen Daten erhoben und wie sie gespeichert und verwendet werden. Mit personenbezogenen Daten sind zunächst offensichtlich geschützte Informationen wie Name, Adresse und Telefonnummer gemeint. Darüber hinaus geht es aber

auch um Daten, die der Nutzer nicht bewusst, sondern automatisch herausgibt. Dazu gehören insbesondere die IP-Adresse und die aufgerufenen Websites.

Auch Sie sollten die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz einhalten, um Bußgelder, Abmahnungen und Rechtsstreitigkeiten, die schnell mal bis zu 1.000 € kosten können, zu vermeiden. Besonders wichtig ist die Erstellung einer rechtssicheren Datenschutzerklärung.

## MUSTER

### Muster-Datenschutzerklärung mit Standardinformationen

Soweit nachstehend keine anderen Angaben gemacht werden, ist die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten weder gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben, noch für einen Vertragsabschluss erforderlich. Sie sind zur Bereitstellung der Daten nicht verpflichtet. Eine Nichtbereitstellung hat keine Folgen. Dies gilt nur, soweit bei den nachfolgenden Verarbeitungsvorgängen keine anderweitige Angabe gemacht wird.

"Personenbezogene Daten" sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

#### **Server-Logfiles**

Sie können unsere Webseiten besuchen, ohne Angaben zu Ihrer Person zu machen.

Bei jedem Zugriff auf unsere Website werden an uns oder unseren Webhoster / IT-Dienstleister Nutzungsdaten durch Ihren Internet Browser übermittelt und in Protokolldaten (sog. Server-Logfiles) gespeichert. Zu diesen gespeicherten Daten gehören z.B. der Name der aufgerufenen Seite, Datum und Uhrzeit des Abrufs, die IP-Adresse, die übertragene Datenmenge und der anfragende Provider. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aus unserem überwiegenden berechtigten Interesse an der Gewährleistung eines störungsfreien Betriebs unserer Website sowie zur Verbesserung unseres Angebotes.

#### **Verantwortlicher**

Kontaktieren Sie uns auf Wunsch. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist Max Mustermann.

#### **Initiativ-Kontaktaufnahme des Kunden per E-Mail**

Wenn Sie per E-Mail initiativ mit uns in Geschäftskontakt treten, erheben wir Ihre personenbezogenen Daten (Name, E-Mail-Adresse, Nachrichtentext) nur in dem von Ihnen zur Verfügung gestellten Umfang. Die Datenverarbeitung dient der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Kontaktanfrage.

Wenn die Kontaktaufnahme der Durchführung vorvertraglichen Maßnahmen (bspw. Beratung bei Kaufinteresse, Angebotserstellung) dient oder einen bereits zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrag betrifft, erfolgt diese Datenverarbeitung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Erfolgt die Kontaktaufnahme aus anderen Gründen erfolgt diese Datenverarbeitung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aus unserem überwiegenden berechtigten Interesse an der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage. In diesem Fall haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruhenden Verarbeitungen Sie betreffender personenbezogener Daten zu widersprechen.

Ihre E-Mail-Adresse nutzen wir nur zur Bearbeitung Ihrer Anfrage. Ihre Daten werden anschließend unter Beachtung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen gelöscht, sofern Sie der weitergehenden Verarbeitung und Nutzung nicht zugestimmt haben.

#### **Erhebung und Verarbeitung bei Nutzung des Kontaktformulars**

Bei der Nutzung des Kontaktformulars erheben wir Ihre personenbezogenen Daten (Name, E-Mail-Adresse, Nachrichtentext) nur in dem von Ihnen zur Verfügung gestellten Umfang. Die Datenverarbeitung dient dem Zweck der Kontaktaufnahme.

Wenn die Kontaktaufnahme der Durchführung vorvertraglichen Maßnahmen (bspw. Beratung bei Kaufinteresse, Angebotserstellung) dient oder einen bereits zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrag betrifft, erfolgt diese Datenverarbeitung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Erfolgt die Kontaktaufnahme aus anderen Gründen erfolgt diese Datenverarbeitung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aus unserem überwiegenden berechtigten Interesse an der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage. In diesem Fall haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit dieser auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruhenden Verarbeitungen Sie betreffender personenbezogener Daten zu widersprechen.

Ihre E-Mail-Adresse nutzen wir nur zur Bearbeitung Ihrer Anfrage. Ihre Daten werden anschließend unter Beachtung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen gelöscht, sofern Sie der weitergehenden Verarbeitung und Nutzung nicht zugestimmt haben.

#### **Erhebung, Verarbeitung und Weitergabe personenbezogener Daten bei Bestellungen**

Bei der Bestellung erheben und verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nur, soweit dies zur Erfüllung und Abwicklung Ihrer Bestellung sowie zur Bearbeitung Ihrer Anfragen erforderlich ist. Die Bereitstellung der Daten ist für den Vertragsschluss erforderlich. Eine Nichtbereitstellung hat zur Folge, dass kein Vertrag geschlossen

werden kann. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und ist für die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich.

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt dabei beispielsweise an die von Ihnen gewählten Versandunternehmen und Dropshipping Anbieter, Zahlungsdienstleister, Diensteanbieter für die Bestellabwicklung und IT-Dienstleister. In allen Fällen beachten wir strikt die gesetzlichen Vorgaben. Der Umfang der Datenübermittlung beschränkt sich auf ein Mindestmaß.

## MUSTER

### Muster-Klauseln zu den Betroffenenrechten

#### **Rechte der betroffenen Person**

Ihnen stehen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte nach Art. 15 bis 20 DSGVO zu: Recht auf Auskunft, auf Berichtigung, auf Löschung, auf Einschränkung der Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit.

Außerdem steht Ihnen nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitungen zu, die auf Art. 6 Abs. 1 f DSGVO beruhen, sowie gegen die Verarbeitung zum Zwecke von Direktwerbung.

#### **Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde**

Sie haben gemäß Art. 77 DSGVO das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.

#### **Widerspruchsrecht**

Beruhend auf den hier aufgeführten personenbezogenen Datenverarbeitungen auf Grundlage unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, haben Sie das Recht aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit diesen Verarbeitungen mit Wirkung für die Zukunft zu widersprechen.

Nach erfolgtem Widerspruch wird die Verarbeitung der betroffenen Daten beendet, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

Erfolgt die personenbezogene Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung, können Sie dieser Verarbeitung jederzeit durch Mitteilung an uns widersprechen. Nach erfolgtem Widerspruch beenden wir die Verarbeitung der betroffenen Daten zum Zwecke der Direktwerbung.

## b. Verwendung von Cookies

Wenn das Wort Cookies im Zusammenhang mit einer Website oder dem Internet im Allgemeinen gebraucht wird, sind damit kleine Datenpakete gemeint, die auf dem PC gespeichert werden. Die Datenpakete kommen von Internetseiten, die ein Nutzer aufruft. Mittlerweile gibt es kaum noch eine Website, die keine Cookies verwendet. Das liegt daran, dass Cookies zahlreiche Aufgaben übernehmen, die entweder dem Nutzer der Website oder dem Betreiber die Arbeit erleichtern. Knackpunkt ist jedoch, dass sie die Daten der Webseitenbesucher verarbeiten und hierfür bedarf es ggf. einer Einwilligung.

Cookies lassen sich grob in zwei Kategorien unterteilen:

TECHNISCH NOTWENDIGE COOKIES	TECHNISCH NICHT NOTWENDIGE COOKIES
<p>Derzeit gibt es keine gesetzliche Definition von "technisch notwendig". Nach allgemeiner Ansicht gehören alle Cookies dazu, ohne deren Aktivierung die Verwendung der Website nicht oder nur umständlich möglich ist. Unproblematisch sind die Session Cookies. Aber auch Long-Session-Cookies und Warenkorb Cookies dürften in diese Kategorie fallen.</p> <p>Für die Verwendung dieser Cookies hat der Webseitenbetreiber ein berechtigtes Interesse. Er braucht deshalb <b>keine Einwilligung</b>.</p> <p>Er muss den Nutzer aber dennoch über die Verwendung der Cookies <b>informieren</b>. Die gängigste Form ist eine Cookie-Bar, also ein Banner mit einem Hinweis. Außerdem müssen in der erstellten Datenschutzerklärung alle verwendeten Cookies ausführlich beschrieben werden. Undsätzlich auch Synonyme wie beispielsweise „Über uns“ als Überschrift verwenden und die Webseite kreativ gestalten. Damit sollten Sie jedoch sehr vorsichtig sein, um Streitigkeiten vorzubeugen.</p>	<p>Dazu gehören alle Webanalyse-Tools und Marketing-Tools. Für die Verwendung dieser Cookies kann ein Webseitenbetreiber kein berechtigtes Interesse haben.</p> <p>Deshalb muss er zunächst die <b>Einwilligung</b> des Nutzers einholen.</p> <p>Zusätzlich müssen auch diese Cookies in der <b>Datenschutzerklärung</b> detailliert aufgeführt werden.</p>

Am 01.10.2019 hat der Europäische Gerichtshof zu ewig wählenden Fragen nach der rechtlich korrekten Verwendung von Cookies mit einem Urteil Stellung bezogen. Jeder, der eine eigene Website betreibt, sei es einen eigenen Online-Shop, einen Blog oder eine Präsentationsseite, muss demnach für viele Cookies die aktive Einwilligung des Seitenbesuchers einholen. Auch der Bundesgerichtshof bekräftigte in einem Urteil die aktive Einwilligung. Das passiert idealerweise über ein Cookie-Consent-Tool

Sie brauchen ein Cookie-Consent-Tool, wenn Sie Cookies verwenden, vor deren Nutzung Sie nach der DSGVO die Einwilligung des Nutzers einholen müssen (technisch nicht notwendige Cookies). Typische Cookies dieser Art sind beispielsweise Google Analytics, Facebook Pixel, Tracking- und Marketingtools. Falls Sie ausschließlich Cookies verwenden, die für die Nutzung der Website unumgänglich sind, brauchen Sie kein Cookie-Consent-Tool.

## MUSTER

### Muster-Klausel für die Verwendung von Cookies

Unsere Website verwendet Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die im Internetbrowser bzw. vom Internetbrowser auf dem Computersystem eines Nutzers gespeichert werden. Ruft ein Nutzer eine Website auf, so kann ein Cookie auf dem Betriebssystem des Nutzers gespeichert werden. Dieser Cookie enthält eine charakteristische Zeichenfolge, die eine eindeutige Identifizierung des Browsers beim erneuten Aufrufen der Website ermöglicht.

Cookies werden auf Ihrem Rechner gespeichert. Daher haben Sie die volle Kontrolle über die Verwendung von Cookies. Durch die Auswahl entsprechender technischer Einstellungen in Ihrem Internetbrowser können Sie vor dem Setzen von Cookies benachrichtigt werden und über die Annahme einzeln entscheiden sowie die Speicherung der Cookies und Übermittlung der enthaltenen Daten verhindern. Bereits gespeicherte Cookies können jederzeit gelöscht werden. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie dann gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können.

Unter den nachstehenden Links können Sie sich informieren, wie Sie die Cookies bei den wichtigsten Browsern verwalten (u.a. auch deaktivieren) können:

Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=de>

Internet Explorer:

<https://support.microsoft.com/de-de/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/de/kb/cookies-erlauben-und-ablehnen>

Safari: <https://support.apple.com/de-de/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac>

### Muster-Klausel für die Nutzung technisch notwendiger Cookies

Soweit nachstehend in der Datenschutzerklärung keine anderen Angaben gemacht werden setzen wir nur diese technisch notwendigen Cookies zu dem Zweck ein, unser Angebot nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu machen. Des Weiteren ermöglichen Cookies unseren Systemen, Ihren Browser auch nach einem Seitenwechsel zu erkennen und Ihnen Services anzubieten. Einige Funktionen unserer Internetseite können ohne den Einsatz von Cookies nicht angeboten werden. Für diese ist es erforderlich, dass der Browser auch nach einem Seitenwechsel wiedererkannt wird.

Die Nutzung von Cookies oder vergleichbarer Technologien erfolgt auf Grundlage des § 25 Abs. 2 TTDSG. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aus unserem überwiegenden berechtigten Interesse an der Gewährleistung der optimalen Funktionalität der Website sowie einer nutzerfreundlichen und effektiven Gestaltung unseres Angebots.

Sie haben das Recht aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit dieser Verarbeitungen Sie betreffender personenbezogener Daten zu widersprechen.

### **Verwendung eines Consentmanagers**

Wir verwenden auf unserer Website das Consent-Management-Tool Consentmanager der Consentmanager AB (Håltegelvägen 1b, 72348 Västerås, Schweden; "Consentmanager").

Das Tool ermöglicht es Ihnen, Einwilligungen in Datenverarbeitungen über die Website, insbesondere das Setzen von Cookies, zu erteilen sowie von Ihrem Widerrufsrecht für bereits erteilte Einwilligungen Gebrauch zu machen.

Die Datenverarbeitung dient dem Zweck, erforderliche Einwilligungen in Datenverarbeitungen einzuholen sowie zu dokumentieren und damit gesetzliche Verpflichtungen einzuhalten.

Hierzu können Cookies eingesetzt werden. Dabei können u. a. folgende Informationen erhoben und an Consentmanager übermittelt werden: Datum und Uhrzeit des Seitenaufrufs, Informationen zu dem von Ihnen verwendeten Browser und das von Ihnen genutzte Gerät, anonymisierte IP-Adresse, Opt-in- und Opt-out-Daten. Eine Weitergabe dieser Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht.

Die Datenverarbeitung erfolgt zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Nähere Informationen zum Datenschutz bei Consentmanager finden Sie unter: <https://www.consentmanager.net/privacy.php>

### **c. Verwendung von Analysetools- und Webtrackern**

Zu den Website-Analysetools zählen neben Google Analytics z.B. auch Matomo und etracker. In der Datenschutzerklärung muss für jedes Tool gesondert die Funktionsweise, der Empfänger, das Widerrufsrecht und die Datennutzung erklärt werden, denn auch diese arbeiten mit den Daten Ihrer Webseitenbesucher, welche darüber informiert werden müssen.

Speziell bei Google Analytics sollten Sie darauf achten, dass Sie mit Google einen Vertrag über die Auftragsdatenvereinbarung schließen, das Analyse-Tool nur mit gekürzten IP-Adressen verwenden und ggf. noch bestehende Alt-Daten löschen. Nutzen Sie das Tracking-Tool Google Analytics nur mit der Erweiterung "anonymizeIP", um so eine unzulässige und abmahngefährdete unanonymisierte Datenübertragung zu verhindern.

Hintergrund des Prozedere ist, dass Google Analytics die getrackten Daten des Seitenbesuchers direkt an Google übermittelt. Da es sich bei der IP-Adresse um personenbezogene Daten handelt, ist das hoch problematisch. Der Zusatz im Quellcode "ga('set', 'anonymizeIp', true);" sorgt dafür, dass die letzten 8 Bit der IP-Adresse gelöscht werden. So wird der Seitenbesucher für das Unternehmen Google anonym.

## **HINWEIS**

### **Verwendung von Google Analytics**

Wir verwenden auf unserer Website den Webanalysedienst Google Analytics der Google Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; „Google“).

Die Datenverarbeitung dient dem Zweck der Analyse dieser Website und ihrer Besucher sowie für Marketing- und Werbezwecke. Dazu wird Google im Auftrag des Betreibers dieser Website die gewonnenen Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere, mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber

dem Websitebetreiber zu erbringen. Dabei können u.a. folgende Informationen erhoben werden: IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Seitenaufrufs, Klickpfad, Informationen über den von Ihnen verwendeten Browser und das von Ihnen verwendete Device (Gerät), besuchte Seiten, Referrer-URL (Webseite, über die Sie unsere Webseite aufgerufen haben), Standortdaten, Kaufaktivitäten. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt.

Google Analytics verwendet Technologien wie Cookies, Webspeicher im Browser und Zählpixel, die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die dadurch erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Für die USA ist kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vorhanden. Die Datenübermittlung erfolgt u.a. auf Grundlage von Standardvertragsklauseln als geeignete Garantien für den Schutz der personenbezogenen Daten, einsehbar unter: <https://policies.google.com/privacy/frameworks> und <https://business.safety.google/adsprocessorterms/>. Sowohl Google als auch staatliche US-Behörden haben Zugriff auf Ihre Daten. Ihre Daten können von Google mit anderen Daten, wie beispielsweise Ihrem Suchverlauf, Ihren persönlichen Accounts, Ihren Nutzungsdaten anderer Geräte und allen anderen Daten, die Google zu Ihnen vorliegen hat, verknüpft werden.

Auf dieser Website ist die IP-Anonymisierung aktiviert. Dadurch wird Ihre IP-Adresse von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt.

Die Nutzung von Cookies oder vergleichbaren Technologien erfolgt mit Ihrer Einwilligung auf Grundlage des § 25 Abs. 1 S. 1 TTDSG i.V.m. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt mit Ihrer Einwilligung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können die Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Nähere Informationen zu Nutzungsbedingungen und Datenschutz finden Sie unter <https://www.google.com/analytics/terms/de.html> bzw. unter <https://www.google.de/intl/de/policies/> sowie unter <https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=de>.

#### d. Sonderfall: Google Fonts

Google Fonts ist ein großes kosten- und lizenzfreies Schriftartenverzeichnis, das für jeden zugänglich und nutzbar ist. Seit 2010 bietet Google seine hauseigenen Fonts an – mittlerweile werden über 1400 Schriftarten gezählt. Natürlich hat auch die kostenfreie Nutzung einen Haken – für den User. Denn Google wäre nicht Google, wenn sie sich nicht an den Nutzerdaten erfreuen würden. Damit kann Google Nutzerprofile über das Surfverhalten erstellen und beispielsweise relevante Werbung ausspielen.

Und das ist das Problem. Bei der „dynamischen Einbindung“ wird die Schriftart nicht „lokal“ durch den Webseitenbetreiber gespeichert. Stattdessen wird beim Aufruf der Internetseite durch den Besucher eine Verbindung zu Google-Servern in den USA aufgebaut und die Schriftart damit dynamisch eingebunden. Das Problem: Hierbei wird die IP-Adresse des Besuchers übermittelt – da es sich dabei um ein personenbezogenes Datum handelt, ist die DSGVO anwendbar und die Verarbeitung damit nur auf einer geeigneten Rechtfertigungsgrundlage zulässig. Bei der dynamischen Einbindung von Google Fonts kann diese Datenübertragung nicht verhindert werden. Die Verwendung und damit die Datenübertragung sind daher nur mit Einwilligung des Websitebesuchers möglich, zum Beispiel ebenfalls über eine Consent-Lösung wie bei Cookies. Außerdem muss über die dynamische Einbindung der Google Schriftarten in der Datenschutzerklärung aufgeklärt werden.

### MUSTER

#### Muster-Klausel für die Verwendung von Google Fonts

Wir verwenden auf unserer Website Google Fonts der Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; "Google").

Die Datenverarbeitung dient dem Zweck der einheitlichen Darstellung von Schriftarten auf unserer Website. Um die Schriftarten zu laden, wird beim Seitenaufruf eine Verbindung zu Servern von Google hergestellt. Hierbei können Cookies eingesetzt werden. Dabei wird u.a. Ihre IP-Adresse sowie Informationen zu dem von Ihnen genutzten Browser verarbeitet und an Google übermittelt. Diese Daten werden nicht mit Ihrem Google-Konto verknüpft.

Ihre Daten werden gegebenenfalls in die USA übermittelt. Für die USA ist kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vorhanden. Die Datenübermittlung erfolgt u.a auf Grundlage von Standardvertragsklauseln als geeignete Garantien für den Schutz der personenbezogenen Daten, einsehbar unter: <https://policies.google.com/privacy/frameworks>.

Die Nutzung von Cookies oder vergleichbaren Technologien erfolgt mit Ihrer Einwilligung auf Grundlage des § 25 Abs. 1 S. 1 TTDSG i.V.m. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt mit Ihrer Einwilligung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können die Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Nähere Informationen zur Datenverarbeitung und zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.google.de/intl/de/policies/> sowie unter <https://developers.google.com/fonts/faq>.

### e. Versendung von Newslettern

Newsletter sind ein fester Bestandteil moderner Marketing-Strategien. Dank zahlreicher Software können auch Kleinunternehmen Mail-Adressen sammeln und Newsletter versenden. Beim Planen sollten rechtliche Aspekte beachtet werden. Einen besonderen Stellenwert hat auch der Datenschutz beim Newsletter, denn auch Mail-Adressen gehören zu den personenbezogenen Daten. Die Vorschriften umfassen verschiedene Bereiche vom Sammeln der Mail-Adresse, über den Inhalt des Newsletters, bis hin zum Löschen von Mail-Adressen.

Grundsätzlich ist das Versenden von Werbung per E-Mail nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung erlaubt. Bereits das einmalige Versenden einer Werbe-E-Mail ohne die Einwilligung des Empfängers stellt eine unzumutbare Belästigung dar und kann abgemahnt werden. Um die erforderliche Einwilligung rechtssicher vom Newsletter-Empfänger einzuholen, müssen Sie als Online-Händler folgende Punkte beachten:

- Aktiv:** Die Einwilligung muss aktiv abgegeben werden. Daher muss der Adressat selbst eine Checkbox oder Ähnliches betätigen. Die vorausgewählte Checkbox, bei der der Kunde erst aktiv werden muss, um das Häkchen zu entfernen, stellt keine Einwilligung dar!
- Vorherig:** Die Einwilligung muss zwingend vor dem ersten Versand eingeholt werden.
- Ausdrücklich:** Die Einwilligung wird durch eine eindeutige, bestätigende Handlung erteilt.
- Freiwillig:** Im Sinne des sogenannten Kopplungsverbot es darf beispielsweise der Abschluss des Kaufvertrages nicht von der Erteilung der Einwilligung abhängig gemacht werden.
- Für den bestimmten Fall:** Die Einwilligung muss klar von anderen Verarbeitungsvorgängen getrennt werden. Möchten Sie als Händler beispielsweise Ihren Kunden auch telefonisch kontaktieren, so muss diese Einwilligung getrennt von der Newsletter-Anmeldung eingeholt werden.

- Informiert:** Der Empfänger muss wissen, wozu er eigentlich seine Einwilligung erteilt. Die notwendigen Informationen werden gemeinsam mit dem Einwilligungstext auf der Webseite und der notwendigen Klausel in der Datenschutzerklärung erteilt.
- Hinweis auf Widerrufsmöglichkeit:** Der Empfänger kann seine Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne dass ihm dafür Nachteile entstehen. Über dieses Recht müssen Sie bereits bei der Abfrage der Einwilligung informieren.

**HINWEIS****Kurz erklärt: Das Double-Opt-In-Verfahren**

Kommt es zwischen Newsletter-Absender und -Empfänger zum Streit über das Vorliegen einer Einwilligung, so muss der Absender beweisen, dass eine wirksame Einwilligung vorliegt. Nach aktueller Rechtslage ist das Double-Opt-In-Verfahren die einzige Möglichkeit, um den Nachweis für Einwilligung erbringen zu können.

Beim Double-Opt-In gibt der Empfänger im ersten Schritt seine E-Mail-Adresse und Einwilligung ab. Im zweiten Schritt erhält er eine neutrale E-Mail, in der ein Bestätigungslink vorgehalten wird. Erst mit Klick auf diesen Link gilt die Einwilligung als erteilt. So können sich Websitebetreiber davor schützen, dass E-Mail-Adressen missbräuchlich für Newsletteranmeldungen verwendet werden.

Bei der Formulierung des Einwilligungstextes sind Sie als Webseitenbetreiber grundsätzlich frei. Sie müssen allerdings darauf achten, dass klar ersichtlich ist, dass es um eine Newsletteranmeldung geht. Außerdem muss der Hinweis auf die jederzeitige Widerrufs- bzw. Abstellmöglichkeit vorhanden sein. Um den gesetzlichen Informationspflichten vollständig nachzukommen, müssen Sie außerdem eine Klausel zum Versand von Newslettern in Ihrer Datenschutzerklärung vorhalten. In dieser Klausel müssen Sie erklären, dass Sie den Versand von Werbung per E-Mail und die damit verbundene Datenverarbeitung an die Einwilligung durch den Empfänger knüpfen.

**MUSTER****Muster-Klausel für die Zusendung von Newslettern**

Wir nutzen Ihre E-Mail-Adresse unabhängig von der Vertragsabwicklung ausschließlich für eigene Werbezwecke zum Newsletter-Versand, sofern Sie dem ausdrücklich zugestimmt haben. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO mit Ihrer Einwilligung. Sie können die Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne

dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Sie können dazu den Newsletter jederzeit unter Nutzung der entsprechenden Links im Newsletter oder durch Mitteilung an uns abbestellen. Ihre E-Mail-Adresse wird danach aus dem Verteiler entfernt.

Ihre Daten werden dabei an einen Dienstleister für E-Mail-Marketing im Rahmen einer Auftragsverarbeitung weitergegeben. Eine Weitergabe an sonstige Dritte erfolgt nicht.

### **Sonderfall: Direktwerbung**

Wo es eine Regel gibt, gibt es auch oft eine Ausnahme und die heißt beim E-Mail-Versand Direktwerbung oder auch Bestandskundenwerbung. Um eine Werbe-E-Mail ohne Einwilligung versenden zu dürfen, müssen Sie als Websitebetreiber einige Voraussetzungen erfüllen.

Bei dem Empfänger muss es sich um einen Bestandskunden handeln. Das bedeutet, dass Sie die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit dem Kauf einer Ware oder Dienstleistung erhalten haben. Achtung: Der Kaufvorgang muss vollständig abgeschlossen sein. Kunden, die lediglich ihren Kaufvorgang abgebrochen haben (Warenkorbabbrecher) oder solche, die zwar ein Kundenkonto angelegt, aber noch kein Geschäft getätigt haben, sind in diesem Sinne keine Bestandskunden. E-Mail-Adressen, die Sie aufgrund eines Kaufs erhalten haben, der länger als ein Jahr zurückliegt, sollten Sie nicht mehr für die Direktwerbung nutzen.

In der E-Mail dürfen lediglich solche Produkte beworben werden, die ähnlich zu Waren oder Dienstleistungen sind, die der Kunde vorher erworben hat. Ähnliche Waren sind solche, die gleichartig sind und dem gleichen typischen Verwendungszweck oder Bedarf des Kunden entsprechen. So dürfen beispielsweise auch Zubehör und Ergänzungsware angeboten werden. Beispiel: Passendes Ladekabel zur Spielekonsole, nicht aber ein Computer der gleichen Marke.

Der Kunde darf der Nutzung seiner E-Mail-Adresse zum Zwecke der Direktwerbung nicht widersprochen haben. Der Kunde muss bei der Erhebung der E-Mail-Adresse und bei jedem Versand von Direktwerbung auf sein jederzeitiges Widerspruchsrecht hingewiesen werden. Nur, wenn alle diese Voraussetzungen erfüllt sind, darf einem Empfänger auch ohne Einwilligung eine Werbe-Mail zugesendet werden.

### Muster-Klausel für die Zusendung von Direktwerbung

Wir nutzen Ihre E-Mail-Adresse, die wir im Rahmen des Verkaufes einer Ware oder Dienstleistung erhalten haben, für die elektronische Übersendung von Werbung für eigene Waren oder Dienstleistungen, die denen ähnlich sind, die Sie bereits bei uns erworben haben, soweit Sie dieser Verwendung nicht widersprochen haben. Die Bereitstellung der E-Mail-Adresse ist für den Vertragsschluss erforderlich. Eine Nichtbereitstellung hat zur Folge, dass kein Vertrag geschlossen werden kann. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aus unserem überwiegenden berechtigten Interesse an Direktwerbung. Sie können dieser Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse jederzeit durch Mitteilung an uns widersprechen. Die Kontaktdaten für die Ausübung des Widerspruchs finden Sie im Impressum. Sie können auch den dafür vorgesehenen Link in der Werbe-E-Mail nutzen. Hierfür entstehen keine anderen als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen.

### **f. Datenschutzbeauftragter**

Der Schutz personenbezogener Daten spielt besonders im E-Commerce eine übergeordnete Rolle. In einigen Fällen verlangt der Gesetzgeber daher die Bereitstellung eines Datenschutzbeauftragten. Ein Datenschutzbeauftragter soll sicherstellen, dass ein Unternehmen oder eine öffentliche Stelle sämtliche Datenschutzvorschriften kennt und beachtet. Er wird vom jeweiligen Unternehmen bestellt und kann sowohl eine natürliche als auch eine juristische Person sein. Die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutzbeauftragten finden sich in der DSGVO. Ergänzt werden diese Vorschriften durch das deutsche Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Jedes Unternehmen darf stets freiwillig einen Datenschutzbeauftragten bestellen. Dies kann sinnvoll sein, um teure Fehler zu vermeiden und das Vertrauen potenzieller Kunden zu gewinnen. Es ist jedoch nicht jedes Unternehmen zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Welche Unternehmen einen Datenschutzbeauftragten brauchen, ergibt sich aus der DSGVO.

Behörden und öffentliche Stellen haben immer einen Datenschutzbeauftragten.

Unternehmen, deren Kerntätigkeit "in der Durchführung von Verarbeitungsvorgängen besteht, welche aufgrund ihrer Art, ihres Umfangs und/oder ihrer Zwecke eine umfangreiche regelmäßige und systematische Überwachung von betroffenen Personen erforderlich machen" sind zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Mit diesem etwas sperrigen Satz sind alle Unternehmen gemeint, deren Kernbereich die Verarbeitung

von Daten ist. Das Gesetz enthält keine genaue Abgrenzung, weshalb allgemeingültige Aussagen schwierig sind. Ein Marktforschungsunternehmen braucht sicherlich einen Datenschutzbeauftragten. Ein Unternehmen, das lediglich Personaldaten verwaltet, dagegen nicht. Bei den meisten Unternehmen muss im Einzelfall abgewogen werden, inwieweit die Voraussetzung erfüllt ist.

Unternehmen, die mit Daten besonderer Kategorien arbeiten, brauchen ebenfalls einen Datenschutzbeauftragten. Dazu gehören beispielsweise Daten über die ethnische Herkunft, die Gewerkschaftszugehörigkeit und die sexuelle Orientierung. Ein Erotikhändler sollte daher beispielsweise prüfen, ob er unter die Pflicht fällt.

Unternehmen, in denen "in der Regel mindestens 20 Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigen", brauchen einen Datenschutzbeauftragten. Hierbei kommt es auf die Haupttätigkeit der jeweiligen Personen an. Wenn ein Mitarbeiter nur ausnahmsweise in einem relevanten Bereich unterstützend tätig ist, zählt er nicht zu den 20 Personen. Es ist auch irrelevant, ob die Zahl kurzzeitig überschritten wird, weil beispielsweise ein neuer Mitarbeiter eingearbeitet wird. Sollte sich die Anzahl der mit der Verarbeitung von Daten beschäftigten Personen jedoch über einen längeren Zeitraum im Grenzbereich befinden, ist die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten auf jeden Fall empfehlenswert.

Auch wenn eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO notwendig ist, muss ein Datenschutzbeauftragter bestellt werden. Dies ist immer dann der Fall, wenn die Form der Verarbeitung mit einem besonderen Risiko behaftet ist. Ein Beispiel dafür ist die Verwendung einer neuen Technologie.

---

 **HINWEIS**

Wenn Sie als Kleinunternehmer eine Website betreiben, brauchen Sie in der Regel keinen Datenschutzbeauftragten. Anders ist dies, wenn Sie beispielsweise einen großen Online-Handel oder ein Unternehmen betreiben, bei dem mehr als 20 Mitarbeiter personenbezogene Daten verarbeiten. In seltenen Fällen ist eine Datenschutz-Folgenabwägung und damit ein Datenschutzbeauftragter notwendig.

### g. Umsetzung im Shop

Da der Zweck der Datenschutzerklärung die Aufklärung der Nutzer einer Internetseite ist, muss sie auch für Laien verständlich formuliert sein. Das heißt, die Sprache sollte zwar präzise, aber dennoch einfach und klar sein. Fachwörter und lange, verkastelte Sätze sind deshalb zu vermeiden. Empfehlenswert sind dagegen grafische Elemente wie Tabellen oder Aufzählungen.

Die DSGVO bestimmt nicht ausdrücklich, in welchen Sprachen eine Datenschutzerklärung erstellt sein muss. Allerdings muss die Datenschutzerklärung für die betroffenen Personen verständlich sein. Daher kommt es darauf an, an wen sich Ihr Angebot richtet. Wenn die komplette Website auf Deutsch verfasst ist und Sie nur deutsche Kunden erreichen wollen, brauchen Sie eine deutsche Datenschutzerklärung. Richtet sich Ihr Angebot speziell an Kunden aus anderen Staaten, ist die Datenschutzerklärung entsprechend zu übersetzen.

Neben den inhaltlichen Anforderungen ist auch die Platzierung der Datenschutzerklärung sehr wichtig. Sie muss von jeder Unterseite Ihres Internetauftritts erreichbar sein. Viele Betreiber verlinken die erstellte Datenschutzerklärung in einer Fußzeile (Footer), die auf allen Unterseiten zu sehen ist. Sie sollten kontrollieren, ob der Link auch während des Bestellvorgangs zu sehen ist. Außerdem darf er zu keinem Zeitpunkt von Animationen, Werbung oder Bannern verdeckt werden. Es ist nicht ausreichend, dass die Datenschutzerklärung auf der gleichen Unterseite wie das Impressum steht. Anders wäre das nur, wenn der Link beispielsweise als "Impressum und Datenschutz" bezeichnet werden würde. Kurz gesagt: Die Datenschutzerklärung sollte von überall mit nur einem Klick auf einen eindeutig bezeichneten Button erreichbar sein.

Der Nutzer muss nicht der kompletten Datenschutzerklärung zustimmen. Diese dient in erster Linie der Information des Nutzers. Allerdings gibt es einige Daten, die nur nach Zustimmung erhoben werden dürfen. Dies betrifft vor allem Cookies und die oftmals damit verbundene Werbeanalyse. Wichtig ist, dass die Zustimmung vor dem Zugriff auf die Daten erteilt werden muss. Zusätzlich besteht eine Hinweispflicht innerhalb der Datenschutzerklärung.

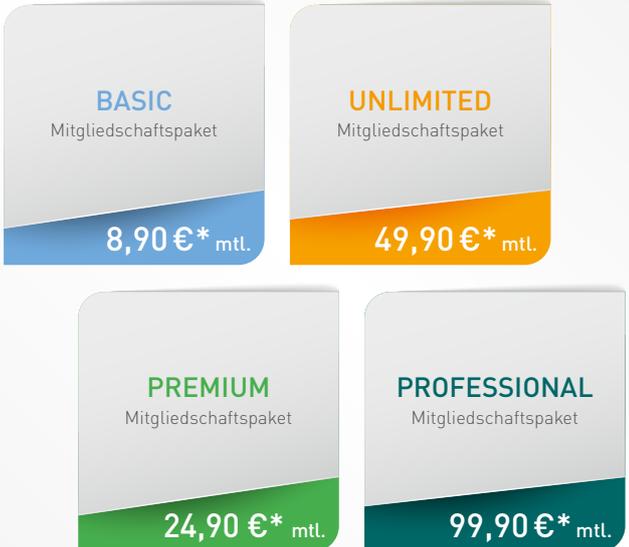


## h. Rechtsfolgen bei Verstößen

Verstöße gegen die DSGVO können verschiedene Folgen haben. Zunächst kann die zuständige Aufsichtsbehörde ein Bußgeld festlegen. Mit der Einführung der DSGVO ist die Höhe des maximalen Bußgeldes erheblich gestiegen. Damit die Aufsichtsbehörden auf die fehlerhafte Website aufmerksam werden, können Nutzer sie melden. Konkurrenten sind ebenfalls dazu berechtigt, weil der Betreiber einen Wettbewerbsvorteil erlangt, wenn er sich im Gegensatz zur Konkurrenz nicht an die gesetzlichen Vorgaben hält. Auch betroffene Nutzer können den Betreiber rügen, da sie von der unrechtmäßigen Verarbeitung ihrer Daten betroffen sind. In der Regel mahnen statt der Nutzer Anwälte oder die Verbraucherschutzzentrale ab. Zuletzt kann durch die widerrechtliche Verarbeitung der Daten bei Nutzern oder Konkurrenten ein Schaden entstehen. Sollte sich dies beweisen lassen, muss der Betreiber nicht nur den Schaden ersetzen, sondern auch entstandene Gerichts- und Anwaltskosten. Aus all diesen Gründen ist es empfehlenswert, Zeit und Geld in die Datenschutzerklärung und den Cookie-Consent-Manager zu investieren.

Verstöße gegen die DSGVO können mit Bußgeldern geahndet werden. Je nach Einnahmen des Unternehmens können sie bis zu 20 Millionen Euro betragen.

Anzeige

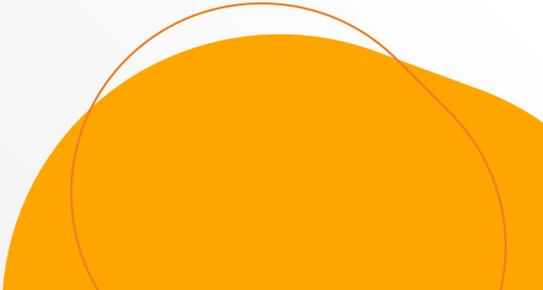


<b>BASIC</b> Mitgliedschaftspaket 8,90 €* mtl.	<b>UNLIMITED</b> Mitgliedschaftspaket 49,90 €* mtl.
<b>PREMIUM</b> Mitgliedschaftspaket 24,90 €* mtl.	<b>PROFESSIONAL</b> Mitgliedschaftspaket 99,90 €* mtl.

 HÄNDLERBUND

# MEHR SICHERHEIT FÜR IHR ONLINE-BUSINESS

4 Freimonate mit dem Rabattcode: IONOS4



**VI.**

**NACHVERTRAGLICHE  
INFORMATIONSPFLICHTEN**

Neben den sog. vorvertraglichen Informationspflichten, die sich im Wesentlichen mit der Bereitstellung der vorgenannten Rechtstexte umsetzen, müssen Sie als Online-Händler aber auch nachvertragliche Informationspflichten erfüllen. Grund für diese gesetzliche Verpflichtung ist, dass der Verbraucher im Falle von Streitigkeiten (z.B. im Gewährleistungsfall) auf die notwendigen Informationen dauerhaft zugreifen kann und Klarheit besteht, wer mit wem, worüber und zu welchen Bedingungen einen Vertrag geschlossen hat.

#### **a. Bestellbestätigung ist Pflicht**

Beim Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer dem Kunden den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail) zu bestätigen. Dies gilt nicht nur gegenüber einem Verbraucher, sondern auch im B2B-Handel. Setzen Sie dies also in Ihrem Shop unbedingt technisch um.

#### **b. Informationspflichten im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss (nur B2C)**

Bei Fernabsatzverträgen ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher außerdem eine Bestätigung des Vertrags, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware (z.B. in Papierform) oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail, Computerfax, DVD oder USB-Stick) zur Verfügung zu stellen. Ein Hinweis/Link auf die Webseite des Unternehmers reicht nicht aus.

Die Vertragsbestätigung muss die folgenden Angaben enthalten,

- › Allgemeine Geschäftsbedingungen;
- › die vollständige Widerrufsbelehrung;
- › vollständige Identität (Handelsname, Geschäftsanschrift, Telefonnummer, ggf. Telefaxnummer und E-Mail-Adresse);
- › wesentlichen Eigenschaften der bestellten Waren oder Dienstleistungen,;
- › Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Abgaben;
- › Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten;
- › Bei unbefristeten Verträgen oder Abonnement-Verträgen den Gesamtpreis pro Abrechnungszeitraum sowie ggf. monatliche Gesamtkosten;
- › Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen;

- › Liefertermin;
- › Informationen zu außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, soweit vorhanden;
- › Hinweis auf das Mängelhaftungsrecht, sowie ggf. die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien;
- › Hinweis auf bestehende Verhaltenskodizes (z.B. Käufersiegel des Händlerbundes);
- › Laufzeit/Mindestdauer des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung;
- › Besonderheit bei digitalen Inhalten: Hinweise zu Funktionsweise und Verwendungshinweise digitaler Inhalte (z.B. Spiele, Apps), Hinweise zu Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software (z.B. Voraussetzungen an die Hardware).

Es ist nicht schädlich, dem Verbraucher die vorstehenden Informationen bereits in der Bestellbestätigung per E-Mail zu übermitteln.

Sofern die Versendung der Rechtstexte (z.B. AGB) als pdf-Datei im Anhang an die E-Mail erfolgt, muss gleichzeitig ein Link zu einem kostenlosen pdf-Reader-Programm übersandt werden.

### **c. Besonderheit: Zahlungsinformationen**

In vielen Bestellbestätigungs-Mails finden sich bereits Hinweise zur Zahlung, wie die Mitteilung der Bankverbindung und eine Zahlungsaufforderung. Sollte die Bestellbestätigung (Eingangsbestätigung) aber noch nicht zur Vertragsannahme und damit zu einem geschlossenen Kaufvertrag führen, dürfen keine Kontodaten oder eine Zahlungsaufforderung enthalten sein. Grund: Aus objektiver Sicht ist eine Zahlungsaufforderung als Annahmeerklärung und daher als Vertragsschluss auszulegen. Kontodaten in der Bestellbestätigung erwecken den Eindruck, der Kunde sei aufgrund eines geschlossenen Vertrags zur Zahlung verpflichtet. Ist in den AGB etwas anderes geregelt, sollte man darauf also verzichten.

Übrigens: Woher Online-Händler wissen, wann ein Vertragsschluss in ihrem Shop erfolgt, erfährt man in den AGB.



# VII.

**GESETZESKONFORME  
GESTALTUNG DES SHOPS**

Auch außerhalb der Rechtstexte gibt es noch einiges zu beachten: Im Rahmen der Artikelbeschreibung muss der Händler über die wesentlichen Eigenschaften seiner angebotene Ware aufklären. Entscheidet sich der Kunde zu einer Bestellung, müssen ihm im Bestellvorgang zahlreiche Informationen eingeblendet werden, deren Fehlen zu einer Abmahnung führen können.

### **a. Der rechtssichere Bestellablauf**

Auch für die in allen Online-Shops übliche Bestellübersichtsseite hat der Gesetzgeber spezielle Regeln aufgestellt, die bei Nichtbeachtung ins Auge gehen können. Warum ist das Gesetz an dieser Stelle so streng? Grund ist, dass man mit wenigen Klicks einen Kaufvertrag schließen kann, der den Kunden unabhängig von der Kaufsumme bindet. Abgesehen vom Widerrufsrecht sollten Kunden deshalb so gut wie möglich vor „versehentlichen Klicks“ geschützt werden, die sie in den finanziellen Ruin treiben können.

Beispiel: Es macht doch einen großen Unterschied, ob der Kunde ein Sofa für 399,00 Euro bestellt oder es aus Versehen mehrmals in den Warenkorb legt und den Irrtum vor der Bestellaufgabe nicht bemerkt.

Ein Online-Shop muss (spätestens im Checkout) u.a. auf die folgenden Aspekte hinweisen:

- › die wesentlichen Eigenschaften der Waren,
- › den Gesamtpreis der Waren, einschließlich aller Steuern und Abgaben, sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten,
- › soweit erforderlich die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung.

Die wichtigsten Gestaltungsregeln für den Checkout verrät der Händlerbund in dieser [Infografik](#).

### **b. FAQ- und Hilfeseiten**

Dass ein Online-Shop vollständige und aktuelle Rechtstexte benötigt, ist allen Händlern klar. Aber damit ist die Rechtssicherheit in einem Online-Shop noch nicht gewährleistet. Oft bauen Online-Händler selbst unnötige Fehlerquellen ein, indem sie Widersprüche zu ihren Rechtstexten erzeugen.

FAQs – Sie sind für den Kunden ein beliebter Anlaufpunkt, um sich schnell über wichtige Fragen zum Online-Shop zu informieren. Ich habe einen Gutscheincode. Wie kann ich ihn verwenden? Wie kann ich für meine Bestellung bezahlen? Wie kann ich meine Ware umtauschen? Was aus einem Service- und Transparenz-Gedanken entspringt, kann jedoch schnell nach hinten losgehen, wenn sich rechtliche Ausführungen doppeln oder

– schlimmer noch – in einigen Punkten widersprechen. Dann wird der Verbraucher nicht mehr informiert, sondern schlicht und ergreifend in die Irre geführt.

In vielen Online-Shops sieht man neben der Verwendung der obligatorischen Rechtstexte Doppelungen: So werden nicht nur in den Rechtstexten Ausführungen zur Ausübung des Widerrufsrechtes gemacht, sondern noch an anderer Stelle (z. B. auf einer FAQ-Seite). Erfahrungsgemäß wird hier oft fehlerhafter oder zu den Rechtstexten abweichender Inhalt wiedergegeben, der als unnötige Fehlerquelle Gegenstand von Abmahnungen werden kann. Erscheint an anderer Stelle beispielsweise ein von der Widerrufsbelehrung abweichender Hinweis (z. B. abweichende Widerrufsfrist), ist nicht nur der Kunde verwirrt, sondern auch die Gefahr eine Abmahnung wegen widersprüchlicher und damit irreführender Angaben geschaffen.

Erfahrungsgemäß werden bei der doppelten Ausführung – insbesondere von Versand- und Zahlungsmodalitäten – oft Widersprüche zu den Rechtstexten erzeugt und damit eine unnötige Fehlerquelle geschaffen.

Verzichten Sie daher auf zusätzliche Beschreibungen zu Themen wie Zahlungs- oder Versandmodalitäten, Bestellablauf oder zur Ausübung des Widerrufsrechtes. Diese Regelungen sind in den Rechtstexten enthalten und bedürfen keiner weiteren Erläuterung in FAQs, auf Hilfeseiten oder an anderen zentralen Stellen. Wollen Sie dennoch nicht gänzlich darauf verzichten, können Sie auf die entsprechenden Stellen in den Rechtstexten verweisen oder verlinken.

Verwenden Sie die FAQs oder „Über uns-Seiten“ (oder ähnliche Formulierungen) stattdessen für „nicht-rechtliche“ Inhalte. Beispielhaft können Hilfestellungen oder Informationen gegeben werden:

- › Größenauswahl und Größentabelle
- › Pflegehinweise bei Textilien
- › Vorstellung des Unternehmens
- › Geschichte und Bedingungen bei Herstellung der Produkte

Es ist grundsätzlich ausreichend, wenn die Rechtstexte (AGB und Kundeninformationen, Impressum, Widerrufsrecht, Datenschutz, und Zahlung und Versand) einmalig auf der Webseite unter entsprechend bezeichneten Schaltflächen eingestellt werden. Mehrfachdarstellungen der rechtlichen Regelung unter verschiedenen Schaltflächen sind nicht erforderlich, verwirren den Kunden und erhöhen die Gefahr einer Abmahnung.



TIPP

Gehen Sie diese Punkte noch einmal kritisch durch und lassen Sie sich dabei von einem Profi getreu dem Motto „Vier Augen sehen mehr als zwei“ unterstützen.

### Disclaimer zur Verwendung der Muster-Rechtstexte

Obwohl wir Ihnen an zahlreichen Muster gezeigt haben, wie entsprechende Rechtstexte aussehen können, gibt es keine rechtssicheren, allgemeingültigen Vorlagen, die für ausnahmslos jedes Unternehmen anwendbar sind. Ein solches Muster ungeprüft zu nutzen, könnte dazu führen, dass dessen Inhalte gar nicht zu Ihrem Online-Shop passen – ein Abmahnrisiko für Sie. Denn die Rechtstexte müssen explizit zu Ihrem Geschäftsmodell, Ihren Produkten bzw. Dienstleistungen und Leistungserbringungen passen.

Außerdem müssen Rechtstexte laufend an neue rechtliche Vorgaben wie Gerichtsentscheidungen oder Gesetzänderung angepasst werden, die mit der Übernahme von Mustern langfristig ebenfalls unberücksichtigt bleiben.

## IMPRESSUM

Händlerbund Management AG  
vertreten durch den Vorstand  
Tim Arlt, Vorstandsvorsitzender (CEO)  
Torgauer Str. 233, ArcusPark / Haus B  
04347 Leipzig  
Deutschland

Telefon: +49 341 926590  
Telefax: +49 341 26180687  
E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
USt-IdNr.: DE182325144  
eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichtes Leipzig  
Handelsregisternummer HRB 26667

Verantwortliche i.S.d. § 18 Abs. 2 MStV:  
Ariane Nölte, Redaktionsleiterin  
Torgauer Str. 233, ArcusPark / Haus B  
04347 Leipzig

Dieser Text ist urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Weitergabe des Hinweisblattes an Dritte ist zulässig, soweit hieran keine Änderungen vorgenommen werden und insbesondere der Urheberhinweis nicht entfernt wird.

Das vorliegende Dokument wurde nach bestem Wissen und Gewissen auf Basis von Informationen erstellt, die die Autoren zum Zeitpunkt der Erstellung zur Verfügung hatten. Bitte beachten Sie, dass die Autoren keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der enthaltenen Informationen übernehmen. LeserInnen haften eigenverantwortlich für die Nutzung der Informationen und sämtliche darauf basierende Entscheidungen.