

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R77

Stand: Februar 2022

Ihr Ansprechpartner
Ass. iur. Kim Pleines
E-Mail
kim.pleines@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-640
Fax
(0681) 9520-690

Informationspflichten im Online-Handel

Hinweis: Das Infoblatt berücksichtigt bereits den Rechtsstand, der ab dem 28. Mai 2022 gilt.

Bei Abschluss eines Fernabsatzvertrages sind einige gesetzliche Informationspflichten zu beachten. Ein **Fernabsatzvertrag** liegt vor, wenn ein **Unternehmer** und ein **Verbraucher** einen entgeltlichen **Vertrag** schließen, der **unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln** zustande kommt. Fernkommunikationsmittel im Sinne des Gesetzes sind Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Fax, E-Mail, SMS sowie Rundfunk und sonstige Telemedien. Entscheidend dabei ist, dass beim Vertragsschluss und bei den Vertragsverhandlungen **beide Vertragspartner nicht gleichzeitig körperlich anwesend** sind.

Welche Informationspflichten muss der Unternehmer erfüllen?

Das Einführungsgesetz zum BGB nennt in Art. 246a EGBGB die Informationspflichten, die Online-Händler erfüllen müssen. Um diesen Informationspflichten nachzukommen, halten Online-Händler in der Regel AGB bereit. Zu den Informationspflichten gehören:

1. Informationen über **wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen**;
2. **Angabe der Unternehmeridentität:** Firmen-/Handelsname, Anschrift;
3. **Angabe der Kontaktdaten:** Telefonnummer und E-Mail-Adresse, ggf. zur Verfügung gestellte Online Kommunikationsmittel, sofern diese gewährleisten, dass der Verbraucher seine Korrespondenz mit dem Unternehmer, einschließlich deren Datums und deren Uhrzeit, auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann.

Wichtig: Zum 28. Mai 2022 fällt die Angabe der Faxnummer weg. Die Angabe der Mail-Adresse ist dann verpflichtend!

4. **Angabe des Auftragsunternehmens:** Der **Unternehmer** muss angeben, in wessen Auftrag er als Onlinehändler tätig ist. Dies ist dann der Fall, wenn er **nicht selbst Verkäufer der Ware** ist, sondern diese nur im Auftrag eines anderen Unternehmens verkauft oder etwa nur Verträge vermittelt. Ist dies der Fall, dann muss auch die **Anschrift des beauftragenden Unternehmens** angegeben werden.
5. **Angabe des Gesamtpreises inklusive aller Steuern und Abgaben** sowie gegebenenfalls alle **zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten** und alle sonstigen Kosten. Sofern Preis auf Grund der Beschaffenheit der Waren oder der Dienstleistungen nicht im Voraus berechnet werden kann, ist die Art der Preisberechnung anzugeben.
6. **Neu ab dem 28. Mai 2022:** Hinweis, dass der Preis auf der Grundlage einer **automatisierten Entscheidungsfindung** personalisiert wurde;
7. Im Falle eines **unbefristeten Vertrages** oder eines **Abonnementvertrages** der **Gesamtpreis** sowie die **monatlichen Gesamtkosten**.
8. **Angabe der Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel;**
→ R60 [„Informationspflichten bei Rufnummern“](#), [Kennzahl 44](#)
9. **Angabe der Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie Liefertermin:** Hinsichtlich der Zahlung muss über ein etwaiges Zahlungsziel und die Zahlungsmodalitäten, insbesondere die Zahlungsmittel, informiert werden. Es ist die **konkrete Lieferzeit** (z.B. 2-3- Werktage) zu nennen, nicht hingegen ein exaktes Datum. Nicht verwechselt werden darf die Lieferfrist mit der Versandbereitschaft. Es muss bei den Lieferbedingungen ebenfalls angegeben werden, **über welchen Lieferanten** geliefert wird und mit welcher **Lieferart**, beispielsweise Express, Spedition oder Nachnahme etc.
10. **Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts für die Ware:** Es genügt insoweit der allgemeine Hinweis *„Es gilt das bestehende gesetzliche Mängelhaftungsrecht.“*
11. **Hinweis auf Kundendienst, Kundendienstleistung und Garantien:** Garantieangaben dürfen nur gemacht werden, wenn auch wirklich Garantien gegeben werden. Dabei ist die **Händler-** von der **Herstellergarantie** zu unterscheiden. Die Händlergarantie wird zusätzlich von dem Händler zu dem bestehenden gesetzlichen Mängelhaftungsrecht seinem Kunden eingeräumt. Die Herstellergarantie dagegen geht von dem Hersteller aus. Liegt eine solche vor, dann muss diese zitiert werden. Es bietet sich insofern, wenn es technisch möglich ist, ein Link auf die Herstellerseite an.
→ R03 [„Kauf: Umtausch, Reklamationen, Gewährleistung und Garantie“](#), [Kennzahl 63](#)
12. **Hinweis auf Verhaltenskodizes:** Sofern für bestimmte Branchen Verhaltenskodizes vorhanden sind, sollten diese im Rahmen der allgemeinen Informationspflichten angegeben werden.
13. **ggf. Angabe der Laufzeit des Vertrages sowie Bedingungen der Kündigung;**
14. **ggf. Angabe der Mindestdauer der Verbraucherverpflichtung**, die Verbraucher mit dem Vertrag eingeht;
15. **ggf. Angabe einer Kautions- oder sonstiger finanzieller Sicherheitsleistung;**

16. Informationen über die Funktionalität der Waren mit digitalen Elementen oder des digitalen Produkts, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen;
17. Information über Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität der Waren mit digitalen Elementen oder der digitalen Produkte;
18. Information über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
→ R80 „[Informationspflichten zur Verbraucherschlichtung](#)“, [Kennzahl 44](#)

Worüber muss der Verbraucher noch informiert werden?

Zuzüglich zu den oben genannten Informationspflichten muss der Unternehmer den Verbraucher über sein **14-tägiges Widerrufsrecht** informieren. Hierfür kann er das vom Gesetzgeber bereitgestellte [Widerrufsformular](#) bzw. die [Muster-Widerrufsbelehrung](#) verwenden. Er muss den Verbraucher ebenso über den Abschluss des Widerrufsrechts wie auch sein Erlöschen informieren.

→ R76 „[Widerrufsrecht im Online-Handel](#)“, [Kennzahl 44](#)

Wie müssen die Informationen erteilt werden?

Der Gesetzgeber regelt, dass dem Verbraucher die Informationen **vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Form** zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Verpflichtung kann der Online-Händler dadurch erfüllen, dass er alle allgemeinen Informationen in seinem Online-Shop in Form von AGB bzw. direkt bei dem jeweiligen Produkt aufführt. Darüber hinaus muss der Unternehmer dem Verbraucher eine **Bestätigung des Vertrags**, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, **spätestens bei der Lieferung** der Ware bzw. bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen. Ein dauerhafter Datenträger ist im Idealfall Papier, kann jedoch auch per E-Mail geschehen. Es bietet sich an, die Informationen im Rahmen der Bestellbestätigungsmail dem Verbraucher mitzuteilen.

Welche zusätzlichen Informationspflichten bestehen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Neben diesen Informationspflichten bestehen im elektronischen Geschäftsverkehr zusätzliche Informationspflichten. Der typische Fall ist ein Vertragsschluss im Online-Shop.

1. Allgemeine Pflichten, § 312i BGB

Ein Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr liegt vor, wenn sich der Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen elektronischer Kommunikationsmittel bedient. Nicht darunter fällt der Vertragsschluss per Telefon oder Katalog. Der Anwendungsbereich ist damit enger als bei Fernabsatzverträgen. Der typische Fall ist ein Vertragsschluss im Online-Shop. Die folgenden (Informations-)Pflichten gelten **auch im B2B-Bereich**.

a) Korrektur von Eingabefehlern

Der Unternehmer muss angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann.

b) Bestätigung des Zugangs der Bestellung

Der Zugang der Bestellung muss unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigt werden. Ausreichend ist eine automatische Bestätigungs-Mail.

c) Vertragsbestimmungen

Der Unternehmer muss dem Kunden die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsabschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

d) Informationspflichten nach Art. 246c EGBGB

a. Angaben zum Vertragsschluss

Der Unternehmer muss den Kunden über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen, informieren.

b. Speicherung des Vertragstextes

Er muss darüber informieren, ob der Vertragstext gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist.

c. Eingabekorrektur

Der Kunde muss darüber informiert werden, wie er mit den zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabefehler erkennen und berichtigen kann.

d. Sprache

Es ist anzugeben, welche Sprachen zum Vertragsschluss zur Verfügung stehen.

e. Verhaltenskodizes

Es ist über sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken, aufzuklären.

2. Besondere Pflichten, § 312j BGB

Auf Webseiten für den **elektronischen Geschäftsverkehr mit Verbrauchern (B2C)** hat der Unternehmer zusätzliche besondere Informationspflichten zu geben:

a) Lieferbeschränkungen, Zahlungsmittel

Spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs sind klar und deutlich Information über

- **Lieferbeschränkungen**, z.B. keine Lieferung ins Ausland, Angaben über Mindest- oder Höchstbestellmengen oder begrenzte Warenvorräte, und
- akzeptierte **Zahlungsmittel** zu geben.

Praxistipp: Es empfiehlt sich, die Informationen bereits auf der Produktseite direkt oder als Verlinkung aufzuführen. Es ist nicht ausreichend die Informationen nur in den AGB aufzuführen. Es wird auch davon abgeraten, die Informationen erst im Warenkorb zu geben.

Achtung: Für die angebotenen gängigen Zahlungsmitteln darf **keine zusätzliche Gebühr** verlangt werden.

b) Bestell-Button

Der Unternehmer hat den **Bestell-Button** im Warenkorb so zu **beschriften**, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Dies ist dann der Fall, wenn der Button entweder mit „Zahlungspflichtig bestellen“, „Kaufen“, „Kostenpflichtig bestellen“, oder „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ beschriftet ist.

Achtung: Ist der **Bestell-Button** nicht entsprechend beschriftet, kommt kein Vertrag zustande.

→ R71 „[Der Bestell-Button](#)“, [Kennzahl 44](#)

Unmittelbar vor diesem Bestell-Button müssen die im Folgenden aufgeführten **Informationen** aufgeführt sein:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder der Dienstleistung,
- Gesamtpreis der Ware einschließlich aller Steuern und Abgaben; die Art der Preisberechnung inklusive aller zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowie alle sonstigen Kosten,
- Laufzeit eines unbefristeten Vertrages oder Abonnementvertrages inklusive Gesamtpreis, die Kündigungsmöglichkeit sowie die Mindestdauer der Verpflichtungen.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.