

Abmahnfallen bei Hol- und Lieferservices

Vorsicht während Corona: Abmahnungen für Lieferdienste



Die Anordnungen zur Schließung von Geschäften lassen stationäre Händler kreativ werden: Um den Kundenstamm in der Krise nicht einzubüßen, wird also schnell eine Homepage aufgezo-gen, auf der die Bestellung via Fax, E-Mail oder Telefon angeboten wird. Doch Vorsicht: Aus diesem Angebot folgen zahlreiche Pflichten.

Vom stationären Händler zum Online-Händler

Wer solch ein Angebot unterbreitet, ist in der Regel nämlich bereits kein stationärer Händler mehr, sondern findet sich in der Regelungsflut des Fernabsatzhandels wieder. Von einem Fernabsatzgeschäft ist immer dann die Rede, wenn der Vertrag ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande gekommen ist. Eine Bestellung per E-Mail oder Telefon zu empfangen, begründet also bereits einen Fernabsatzvertrag. Dabei kommt es allerdings auch auf die Intensität an: Wer mal für einen Kunden eine Bestellung via Telefon entgegennimmt, ist noch nicht zwangsläufig ein Online-Händler. Wer seinen Kunden diesen Weg nun aber generell über die Homepage zur Verfügung stellt, ist per Definition im Fernabsatzrecht drin.



Unternehmen, die nun Lieferdienst anbieten, müssen sich rechtlich absichern.

Widerrufsrecht und Co.

Anders, als im stationären Handel, muss der Händler nun also seine Kunden, sofern diese in ihrer Eigenschaft als Verbraucher bei ihm Produkte erwerben, ein Widerrufsrecht einräumen. Das bedeutet, dass der Verbraucher mindestens zwei Wochen Zeit hat, die Beschaffenheit der bestellten Ware zu überprüfen. Das gilt übrigens auch für Ware, die nicht versendet, sondern im Geschäft abgeholt wurde: Für das Bestehen des Widerrufsrechts kommt es ganz allein darauf an, wie der Kaufvertrag zustande gekommen ist.

Bei diesem Recht hört es aber nicht auf: Der Händler muss auf seiner Homepage auch über das Bestehen des Widerrufsrechts ordnungsgemäß informieren und das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung stellen.

Das Ding mit der Rechtssicherheit

Neben dem Widerrufsrecht gibt es noch zahlreiche andere Besonderheiten im E-Commerce. Das Thema ist rechtlich gesehen komplex. Welche Texte benötigt werden, hängt oft auch vom angebotenen Sortiment ab. Außerdem gibt es eine Reihe von Feinheiten, die beachtet werden müssen.



Beispielsweise kann der Händler sein Angebot im Netz zwar prinzipiell als unverbindlichen Katalog gestalten; sobald jedoch Sofort-Zahlungsmethoden, wie etwa Paypal angeboten werden, muss das Angebot verbindlich sein. Dies muss sich auch in den AGB widerspiegeln.

Daher ist es es fahrlässig, Rechtstexte im Internet aus anderen Shops zu kopieren. Zum einen sind auch Rechtstexte urheberrechtlich geschützt, zum anderen müssen diese nicht immer korrekt oder passend für das eigene Angebot sein.

Ehe man es sich versieht, kann der Start in den Online-Handel so direkt in einer teuren Abmahnung enden. Gut aufgestellt ist da derjenige, der auch gut beraten ist und sich die passenden Texte von Profis zusammen stellen lässt.

Der Händlerbund hilft!

Die rechtliche Absicherung ihrer Internetpräsenzen verursacht vielen Online-Händlern einen enormen Mehraufwand. Der Händlerbund steht Ihnen bei juristischen Fragen als kompetenter Partner zur Seite. Wenn Sie sich als Händler jetzt für die umfangreichen Rechtsdienstleistungen des Händlerbundes entscheiden, erhalten Sie mit dem Rabattcode P822#2015 einen Nachlass von 3 Monaten auf das Mitgliedschaftspaket Ihrer Wahl. [Jetzt informieren!](#)

Über die Autorin

Sandra May schreibt seit September 2018 als juristische Expertin für OnlinehändlerNews. Bereits im Studium spezialisierte sie sich auf den Bereich des Wettbewerbs- und Urheberrechts. Nach dem Abschluss ihres Referendariats wagte sie den eher unklassischen Sprung in den Journalismus. Juristische Sachverhalte anschaulich und für Laien verständlich zu erklären, ist genau ihr Ding.

Titelbild © Stockwer-Fotodesign / stock.adobe.com

Beitragsbild © SurfupVector / stock.adobe.com