

Abmahnung: Die 5 häufigsten Gründe

Unsere Top-5 der Abmahngründe:

Einen Shop im Internet zu eröffnen, ist technisch heutzutage nicht schwer. Entweder man nutzt als Händler Shop-Software oder einen Online-Marktplatz. Schon ist die Ware online und der Handel in vollem Gange. Was dabei oft vergessen wird, ist, dass es rechtlich im E-Commerce viel zu beachten gibt. Rechtsvorschriften werden teilweise gar nicht, oder nur sporadisch umgesetzt.



Doch das kann sich schnell rächen. Wie in keinem anderen Land wird hierzulande wegen Wettbewerbsverletzungen abgemahnt. Fast jeder Vierte war laut einer Händlerbund-Studie bereits davon betroffen, teils durch darauf spezialisierte Anwaltskanzleien, teils durch Verbraucherschutzverbände. Wir haben hier die TOP 5 der häufigsten Abmahngründe zusammengestellt und erklären, wie man einer Abmahnung entgegenwirken kann.

Auf Platz 5: Die fehlenden Angaben wesentlicher Artikelmerkmale

Neben der Tatsache, dass durch die Angabe der wesentlichen Artikelmerkmale der Verkauf gesteigert wird, ist dies auch Pflicht im Online-Handel. Dies wird oft vergessen. Dem Kunden sind vor einem Kauf die [wesentlichen Eigenschaften](#) der Ware oder Dienstleistung in angemessenem Umfang mitzuteilen, da er die Ware nicht direkt begutachten kann. Welche Eigenschaften dabei wesentlich sind, ist dabei im Einzelfall von Artikel zu Artikel zu betrachten. **Folgendes sollte aber beachtet werden:**

? Alle kaufentscheidenden Merkmale mitteilen. Dem Kunden muss die Ware genau beschrieben werden. Material, Farbe, Schnitt etc. sind aufzuführen.

? Auf der Bestellübersichtsseite (Checkout-Page) ist dies noch einmal klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung zu stellen.

Auf Platz 4: Die fehlerhaften Versandbedingungen

[Versandhinweise](#) sollen dem Kunden ermöglichen, sich selbst ein Bild von Kosten und Lieferzeiten zu machen. Dies ist auch eine Pflicht, denn sollten diese Angaben fehlen oder widersprüchlich sein, droht eine Abmahnung. Die Angaben dazu müssen für den Verbraucher dabei transparent und verständlich sein. Daneben muss bei Lieferzeiten immer ein Liefertermin bestimmt sein (Bsp. 1-3 Tage). Die Angabe "Sofort lieferbar" ist dabei nicht ausreichend. Auch bei Auslandsversand müssen die Lieferbedingungen angegeben werden, solange die Kosten "vernünftigerweise" noch berechenbar sind.

? Liefertermine am Artikel angeben.

? Link "zzgl. Versand" am Artikelpreis anbringen. Dieser muss auf die Versandbedingungen führen.

Auf Platz 3: Die fehlerhafte Widerrufsbelehrung

Durch das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrichtlinie aus dem Jahr 2014 wurde das Widerrufsrecht für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen neu gefasst. Dies macht eine Anpassung der Widerrufsbelehrung und Bereitstellen des Muster-Widerrufsformulars notwendig. Sollte noch die alte Widerrufsbelehrung online sein oder fehlen notwendige Bestandteile, bedeutet das für den Händler Abmahn-Gefahr. **Daher sollte hier Folgendes beachtet werden:**

? Schaltfläche einrichten. Diese sollte von allen Fenstern der Bestellung gut erreichbar sein.

? [Widerrufsbelehrung](#) aktualisieren. Insbesondere über das Widerrufsrecht, Frist und Form muss in aktueller Art und Weise belehrt werden.

? Muster-Widerrufsformular einfügen. Dieses darf nicht verändert werden. Nur die entsprechende Adresse des Empfängers ist zu aktualisieren.

Auf Platz 2: Fehlerhaftes Impressum

Ein weiterer Kardinalfehler beim Handel im Internet ist das fehlerhafte Impressum. Die sogenannte Anbieterkennung bildet die notwendigen Informationen des Inhabers einer Webseite ab, sodass klar erkennbar ist, wer bei Fragen und Ansprüchen des Käufers der Ansprechpartner ist. Ihre rechtliche Grundlage findet sich in [§ 5 Telemediengesetz](#). Die Informationen sind leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten.



Gerade durch die exakten Anforderungen an das Impressum ist es für Abmahner ein Leichtes, schnell und effektiv ein fehlerhaftes bzw. sogar fehlendes Impressum ausfindig zu machen. **So vermeidet man Fehler und eine Abmahnung:**

? Schaltfläche mit der Beschriftung "Impressum" einfügen. Diese soll als solches erkennbar und ständig verfügbar sein. Der Kunde sollte das Impressum am Besten von jeder Seite des Bestellvorgangs erreichen können.

? Informationspflichten beachten.

?Name/Firma/ggf. Rechtsformzusatz sowie Anschrift angeben.

? Angaben zu Kommunikationsmitteln, also z.B. Telefonnummer, Kontaktformular, einschließlich der E-Mail-Adresse machen.

?Umsatzsteuer-Identifikationsnummer/Wirtschaftsidentifikationsnummer sofern vorhanden.

Auf Platz 1: Fehlender OS-Link

Der erste Platz als Spitzenreiter der Abmahngründe geht an den “fehlenden OS-Link” (Online-Streitbeilegung). Mit einem Blick für den geübten Abmahner zu erkennen, da er sich durch die Notwendigkeit eines Links von anderen Vorschriften unterscheidet. Die Pflicht basiert auf der Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (sog. [ODR-Verordnung](#)). Um eine schnelle Verbreitung zu erreichen, sind Online-Händler seit dem 09.01.2016 aktiv als “Botschafter” für die alternative Streitbeilegung tätig. Daher müssen Online-Händler von Waren und/oder Dienstleistungen in der Europäischen Union ihre Webseiten um einen Link zur OS-Plattform ergänzen. Dieser muss leicht zugänglich sein. Es empfiehlt sich zur Sicherheit, den Hinweistext samt Link in die AGB und Kundeninformation aufzunehmen und außerdem unterhalb des Impressums zu ergänzen. Ob der Link als Hyperlink ausgestaltet sein muss, wird weder im Gesetz oder in eindeutiger Rechtsprechung festgelegt. Um Risiken auszuschließen, wird es empfohlen, den Link anklickbar zu machen. **So umgeht man die Abmahnfalle:**

? Text und Link in AGB und unter Impressum einfügen:

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

? Um auf Nummer sicher zu gehen: Link als Hyperlink einfügen

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 **2 Monaten** auf das Mitgliedschaftspaket Ihrer Wahl im ersten Jahr. [Jetzt informieren!](#)



Über den Autor

Ivan Bremers ist Volljurist und seit 2017 für den Händlerbund als juristischer Redakteur tätig. Im Bereich E-Commerce berät und berichtet er regelmäßig zu Rechtsthemen, welche die Branche bewegen. Daneben ist er als Referent auf Veranstaltungen rund um das Thema E-Commerce tätig.

Titelbild © pixelkorn / Fotolia

Bild © vege / Fotolia

Bild © marog-pixcells / Fotolia