

Rechtstipps für Onlinehändler in der Weihnachtszeit

Besinnliches Fest, statt juristischem Ärger: Rechtstipps zu Weihnachten für Online-Händler

Nicht nur die Schokoladenweihnachtsmänner stehen seit dem Sommer in den Startlöchern, auch für den Online-Handel läuft der Jahresendspurt an: Die Feiertage stehen vor der Tür, und mit ihnen eine Phase, die in der Regel hohe Umsätze, aber auch viel Arbeit mit sich bringt. Kundinnen und Kunden wollen, dass die ersehnten Geschenke rechtzeitig unter dem Baum liegen – und dass sie nicht auf den Präsenten sitzen bleiben, wenn sich herausstellt, dass die Wahl die falsche war.



Onlinehändler sollten zu Weihnachten besonders aufpassen.

Selbst möchte man der Kundschaft vielleicht ein paar besinnliche Grüße zukommen lassen – das stärkt schließlich auch die Bindung – und sich über die Feiertage dann auch mal zurücklehnen und ausspannen. Ob nun weihnachtlicher [Newsletter](#) oder eine erweiterte Rückgabemöglichkeit für ungeliebte Geschenke: Schnell können Händlerinnen und Händler etwas falsch machen, was dann zu rechtlichem Ärger führt, den wirklich niemand in dieser Zeit gebrauchen kann. Wir geben in diesem Beitrag einige Tipps, die Online-Händlerinnen und Händler berücksichtigen können, um die eigenen Feiertage so besinnlich wie möglich werden zu lassen.

1. Der Schlitten kommt rechtzeitig zu Weihnachten!

Es gibt sie: Die Menschen, die im Hochsommer in den Supermarktregalen stehenden Schokoladenweihnachtsmänner zum Anlass nehmen, äußerst rechtzeitig ihre Weihnachtseinkäufe zu erledigen. Für viele andere hingegen ist das eher eine kurzfristige Angelegenheit. Diese Last Minute-Shopper sollten Online-Händler natürlich im Blick haben und ihnen die wichtige Information geben, ob sie denn mit der rechtzeitigen Lieferung pünktlich zum Fest rechnen können.

Lieferzeitangaben müssen gegenüber Verbrauchern ohnehin gemacht werden. Ihr Fehlen kann eine Abmahnung nach sich ziehen. Zu den Feiertagen ist es für die Kundschaft hilfreich, zu erfahren, bis wann sie denn spätestens bestellen muss, damit rechtzeitig geliefert wird. Ein **Hinweis** wie „Heute (20.12.2020) bestellt – Lieferung bis Heiligabend“ ist dafür eine gute Möglichkeit. Eine generelle Aussage wie „Lieferbar bis Heiligabend“ reicht jedoch nicht aus, und programmiert den Ärger mit Kunden, denen damit nicht gesagt wird, bis wann sie denn bestellen müssen, quasi vor. Vergessen Sie bei der Kalkulation auch die Postlaufzeiten nicht. Bis zu welchem Zeitpunkt Sendungen aufgegeben sein müssen, um nicht erst nach den Feiertagen einzutreffen, teilen die Versanddienstleister in der Regel im Laufe des Dezembers mit.

2. Gibt's das auch in Grün? Erweiterte Rückgabemöglichkeiten

Dass zum Beispiel Socken, mögen sie auch noch so besonders sein, als Weihnachtsgeschenk dazu neigen, wenig Begeisterung auszulösen – das ist wohl eher die Regel als die Ausnahme. Nicht immer trifft die schenkende Person auch den Geschmack der Beschenkten. Der langen Rede kurzer Sinn: Ein Rückgaberecht, das Schenkenden genug Zeit lässt, unliebsame Waren zurückzugeben, macht einen Online-Shop attraktiv und beschert womöglich auch den ein oder anderen Kauf mehr, bei dem das Recht nicht genutzt wird.

Was die **Dauer** anbelangt, so können sich Händler hier austoben. Rückgabe bis Weihnachten 2022? Rechtlich gesehen ist das grundsätzlich kein Problem. Einige andere Punkte sollten kundenfreundliche Händlerinnen und Händler aber im Blick behalten. Die Informationen über dieses Rückgaberecht sollten zunächst **klar und verständlich** sein. Das umfasst auch, dass es keine Widersprüche gibt: Hier auf der Startseite eine Frist von drei Wochen, dort in den FAQ eine bis zum 31. Januar 2021 – was Kunden wenig freut, begeistert Abmahner umso mehr. Widersprüchliche Kundeninformationen sind ein beliebter Abmahngegenstand.

Im eigenen Interesse sollten sich Händlerinnen und Händler nicht nur Gedanken über die **Rückgabebedingungen** machen, sondern diese auch mitteilen. Warum, das erklärt sich vielleicht an an

folgenden beispielhaften Fragen:

- Wie lange gilt das Rückgaberecht?
- Wie und wann muss der Händler über eine Rückgabe informiert werden?
- Welche Artikel fallen unter das Rückgaberecht?
- In welchem Zustand muss sich die Ware befinden?
- Wer trägt die Versandkosten?

So ergibt es etwa Sinn, das Rückgaberecht auf Ware zu beschränken, für die nach dem Gesetz das Widerrufsrecht gilt.



Für Onlinehändler ist das Weihnachtsgeschäft extrem wichtig. Mit unseren Rechtstipps ist man auf der

sicheren Seite.

3. Wir wünschen frohe Weihnachten – mit Ihrer Einwilligung!

Besinnliche Grüße! Viele Online-Händler wünschen der Kundschaft per E-Mail ein frohes Fest. Das ist auch gar kein Problem, wenn diese denn auch eingewilligt hat in den Erhalt solch werblicher E-Post. Juristisch betrachtet ist nämlich auch die E-Mail eines Online-Shops Werbung, die eigentlich nur eine digitale Weihnachtskarte darstellen soll. Und dafür braucht es, wie bei anderen Newslettern, [die Einwilligung des Empfängers](#). Wer das ganze lieber haptischer gestaltet und über einen Beileger für das Paket nachdenkt, der hat allerdings keine Einwilligung einzuholen. Gab es allerdings einen Werbewiderspruch, so sollte dieser natürlich Beachtung finden.

4. Den Shop in den Urlaub schicken – gar nicht so einfach.

Irgendwann haben dann auch Online-Händlerinnen und Händler einmal Urlaub. Einfach abschalten, sowohl den Shop als auch persönlich – das kann sich als folgenreich entpuppen. So kann es weiterhin zu Retouren kommen, oder ein Kunde möchte seinen Widerruf per Telefon anmelden. In Weihnachtsmann-Manier an den Nordpol absetzen und das Smartphone abschalten, ist dann keine besonders nachhaltige Lösung. Dass die Kommunikation und das Tagesgeschäft, soweit erforderlich, weiterlaufen, dafür sollten Online-Händlerinnen und -Händler sorgen.

Auch die Bestellmöglichkeit sollte natürlich nicht unverändert weiter bestehen. Hier kann mit einer entsprechenden, nicht allzu lang bemessenen Lieferzeitverlängerung gearbeitet werden. Idealerweise wird die Bestellmöglichkeit deaktiviert. Ein Hinweis, der über die vorübergehend geschlossenen Türen informiert beruhigt daneben die Kundschaft.

Der Händlerbund hilft!

Online-Händler müssen eine Menge beachten. Der Händlerbund steht Dir bei juristischen Fragen als kompetenter Partner zur Seite. Wenn Du dich als Händler jetzt für die umfangreichen Rechtsdienstleistungen des Händlerbundes entscheidest, erhältst Du mit dem Rabattcode P822#2015 einen Nachlass von drei Monaten auf das Mitgliedschaftspaket Deiner Wahl. [Jetzt informieren!](#)

Über den Autor



Melvin Dreyer ist seit Mitte 2018 als juristischer Fachredakteur für den Händlerbund tätig. Während er sich im Studium besonders mit Steuerrecht auseinandergesetzt hat, berichtet und berät der Diplomburist nun regelmäßig zu rechtlichen Neuigkeiten und Fragestellungen rund um E-Commerce, IT- und Europarecht.

Titelbild © Talaj / stock.adobe.com

Beitragsbild © Talaj / stock.adobe.com

Beitragsbild © accogliente / stock.adobe.com

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor
Telefon 08031 / 2575-100
Telefax 08031 / 2575-101
E-Mail: info@seo-kueche.de

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,
HRA 11167 AG Traunstein
pers. Haftende Gesellschafterin:
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB
22414 AG Traunstein
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,
Oliver Lindner
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.
156/174/08500

HypoVereinsbank
IBAN DE45 700202700015260147
BIC HYVEDE33XXX