

Web-Auftritt

Abmahngefahren, Datenschutz, Social Commerce

6. Bonner Unternehmertage
11. Oktober 2011



Dr. Carsten Föhlisch

Web-Auftritt - Abmahngefahren, Datenschutz, Social Commerce

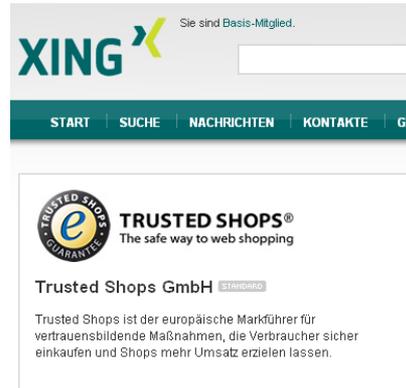
Agenda

- ▶ Impressum
- ▶ Datenschutz
- ▶ Informationspflichten
- ▶ Widerrufsrecht
- ▶ Euopäischer B2C-Online-Handel

IMPRESSUM



Impressum auf Plattformen



OLG Düsseldorf, Urteil vom 18.12.2007 - I-20 U 17/07 (mobile.de)

„... Möglichkeit, ihre Seiten selbst zu gestalten, sodass die Unterseiten ausschließlich der Präsentation des jeweiligen Angebots dienen.“

▶ Twitter, Facebook, ebay etc.

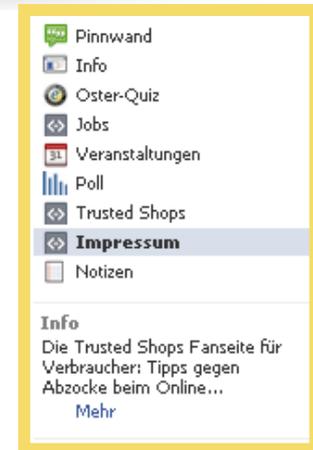
- ▶ Wird stets als eigenständiger Auftritt des Unternehmens wahrgenommen: Impressumspflicht, § 5 TMG

▶ XING?

- ▶ Es kommt darauf an: Unternehmensseite (+), Freiberufler?

▶ Meinungsbildende tweets und facebook posts:

- ▶ Bei journalistisch-redaktionell gestalteten Angeboten (Inhalte mit meinungsbildender Qualität) muss zusätzlich ein Verantwortlicher für die jeweiligen Inhalte genannt werden („verantwortlich nach § 55 RStV“).



Vorsicht bei Grafiken

- ▶ Abmahnungen wegen Einbindung der Anbieterkennzeichnung als Grafik
<http://www.shopbetreiber-blog.de/2011/02/24/abmahnung-impresum-grafik/>



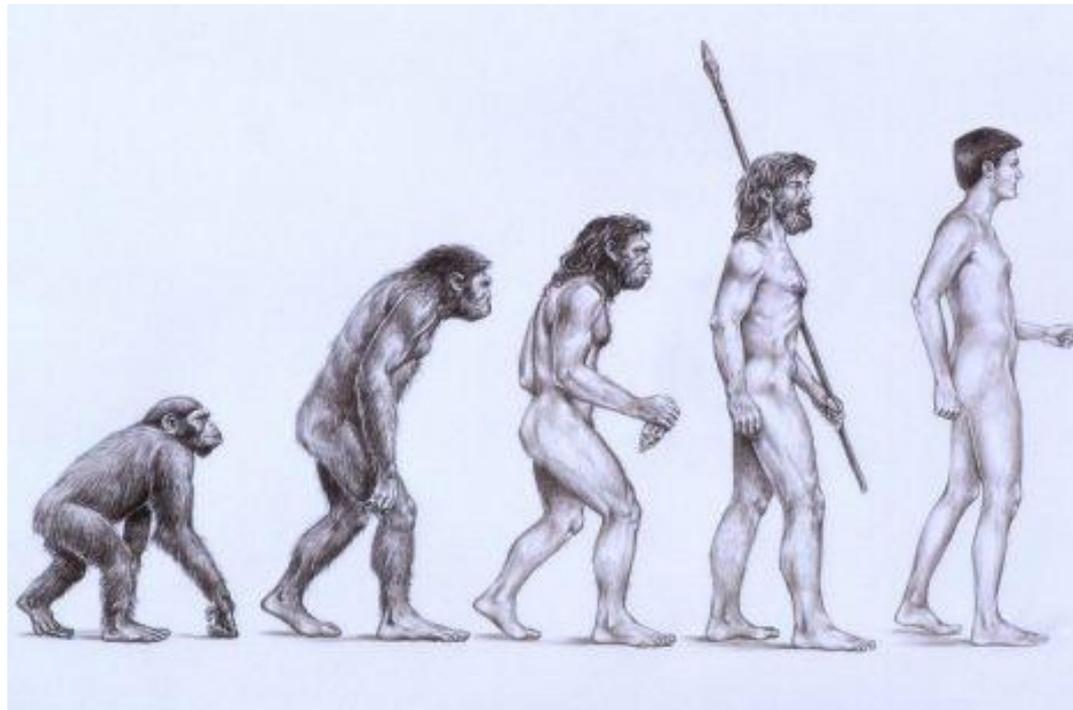
OLG Frankfurt, Beschluss vom
6. 11.2006 – 6 W 203/06

„Denn es ist dadurch **nicht**
sichergestellt, dass der als
Grafik abgelegte Text
unabhängig vom verwendeten
Browsertyp abrufbar ist. Das
gilt insbesondere bei der
Nutzung des WAP-Portals von
eBay.

Verbraucherleitbild des BGH

Ein von der Werbung der Bekl. angesprochener Verbraucher hat bereits aktiv die Internetseite der Bekl. aufgesucht. Ein solcher Verbraucher verfügt erfahrungsgemäß über die **Fähigkeit, einen elektronischen Verweis zu erkennen**.

BGH, Urteil v. 7.4.2005, I ZR 314/02



Sprechende Links

**BGH, Urteil vom
20.07.2006, I ZR 228/03:**

„Diesen Anforderungen
genügen die Begriffe
"Kontakt" und
"Impressum".“

- ▶ § 5 TMG und § 55 RStV
 - ▶ „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar“
- ▶ „Sprechender Link“ erforderlich:
 - ▶ Der Link ist als solcher deutlich erkennbar.
 - ▶ Der Link ist so bezeichnet, dass der Verbraucher sofort erkennt, was sich dahinter verbirgt.
 - ▶ Der Link ist dort platziert, wo der Verbraucher in typischerweise erwartet.



DATENSCHUTZ



Seit 15.9.2011: Google Analytics rechtskonform einsetzbar



▶ Der Hamburgische Datenschutzbeauftragte

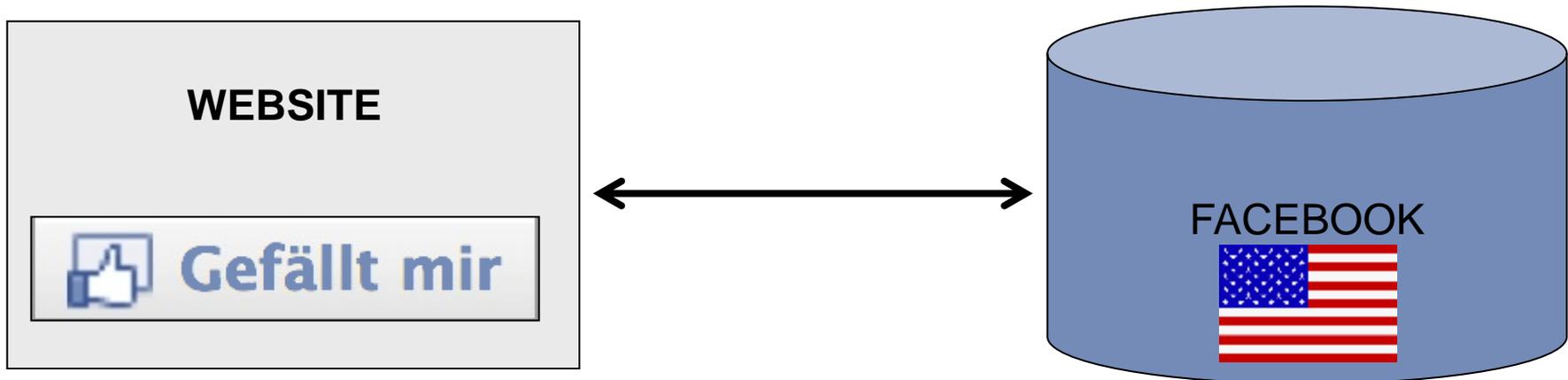
- ▶ Das Tracking Tool Google Analytics kann unter folgenden Voraussetzungen rechtskonform eingesetzt werden:
- ▶ Vertrag für Auftragsdatenverarbeitung für die Nutzung von Google Analytics
- ▶ Widerspruchsmöglichkeit
- ▶ IP-Anonymisierung
- ▶ Löschung bestehender Analytics-Accounts
- ▶ http://www.shopbetreiber-blog.de/2011/09/15/datenschutzer-erklaren-google-analytics-fur-rechtskonform-einsetzbar/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+shopbetreiberblog+%28shopbetreiber-blog.de%29

▶ So auch der Berliner Datenschutzbeauftragte

- ▶ <http://www.datenschutz-berlin.de/content/nachrichten/datenschutznachrichten/15-september-2011>

Im Visier der Datenschützer: Facebook-Plugins

- ▶ **Bereits beim Laden des Plugins:**
- ▶ **Problem 1: Übermittlung personenbezogener Daten an Dritten**
 - ▶ Nicht eingeloggte Nutzer:
Übermittlung der IP Adresse bei Abholung (Personenbeziehbarkeit streitig)
 - ▶ Eingeloggte Nutzer: ggf. Zuordnung zum Facebook Profil
- ▶ **Problem 2: Datenübermittlung in die USA**



- a) personenbezogene Daten an FB
- b) FB liefert Plugin aus.

Aufklärung über was?

► Anpassung der Datenschutzerklärung, § 13 Abs. 1 TMG

- „Der Diensteanbieter hat den Nutzer **zu Beginn des Nutzungsvorgangs** über **Art, Umfang und Zwecke der Erhebung** und **Verwendung** personenbezogener Daten sowie über die **Verarbeitung** seiner Daten in Staaten **außerhalb [der EU]** in allgemein verständlicher Form **zu unterrichten**, ...“

Problem: Man weiß nicht genau, was übermittelt wird, oder was Facebook damit macht.

In der Datenschutzerklärung:
„**Verwendung von Facebook Social Plugins**“

Diese Website verwendet sogenannte Social Plugins ("Plugins") des sozialen Netzwerkes Facebook, das von der Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA ("Facebook") betrieben wird. Die Plugins sind mit einem Facebook-Logo oder ...“

Aktuelle Entwicklungen in der Debatte um Social-PlugIns

▶ Pressemeldung des ULD Schleswig-Holstein

- ▶ Das ULD fordert die Abschaltung von Facebook-Fanpages

<http://www.shopbetreiber-blog.de/2011/08/19/datenschutzer-fordern-die-abschaltung-von-facebook-fanpages/>

▶ § 13 Abs. 8 TMG-E (BR-Drucks. 156/11)

- ▶ In Umsetzung v. Art. 2 Nr. 5 der Richtlinie 2009/136/EG (Cookie-Richtlinie)

▶ "Die **Speicherung von Daten im Endgerät des Nutzers** und der Zugriff auf Daten, die im Endgerät des Nutzers gespeichert sind, sind nur zulässig, wenn der Nutzer darüber entsprechend Absatz 1 unterrichtet worden ist und er hierin **eingewilligt** hat. **Dies gilt nicht, wenn** der alleinige Zweck die Durchführung der Übertragung einer Nachricht über ein elektronisches Kommunikationsnetz ist oder wenn dies **unbedingt erforderlich** ist, um einen vom Nutzer ausdrücklich gewünschten elektronischen Informations- oder Kommunikationsdienst zur Verfügung stellen zu können.,,

- ▶ <http://www.shopbetreiber-blog.de/2011/07/06/eu-cookie-richtlinie-gesetzentwurf/>

▶ Freiwillige Selbstverpflichtung zum Datenschutz?

- ▶ Am 08.09.2011 hat sich der Facebook-EU-Policy-Chef Richard Allan in einem Treffen mit dem Bundesinnenminister Dr. Hans-Peter Friedrich bereit erklärt, eine freiwillige Selbstverpflichtung zum Datenschutz zu unterzeichnen

- ▶ Kritik seitens der Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner

- ▶ Quelle: Holger Schmidt, Facebook kommt Datenschützern entgegen, FAZ v. 13.09.11



Social Plugins - Risiko?

- ▶ Erste Abmahnungen sind bereits ausgesprochen (primär wegen fehlerhafter DSE).
- ▶ Datenschutzbehörde kann...
 - ▶ zur Stellungnahme auffordern
 - ▶ Verbotsverfügungen erlassen
 - ▶ Bußgelder verhängen

LG Berlin, 14.03.2011 (91 O 25/11)

„[Die] ... Vorschrift des § 13 TMG [ist] nicht als Marktverhaltensvorschrift zu qualifizieren.“

Bestätigt durch

KG Berlin, B. v. 29.4. 2011, 5 W 88/11

Datenschutzrechtliche Problematik wurde nicht untersucht

vgl. die Anmerkung von Ernst in jurisPR-WettbR 3/2011, Anm. 4

Social Plugins - Lösungsansätze für datenschutzkonforme Plugins

- ▶ Laden des Plugins erst nach Erteilung einer Einwilligung durch aktives Anklicken eines Links in einem statischen Hinweistext:



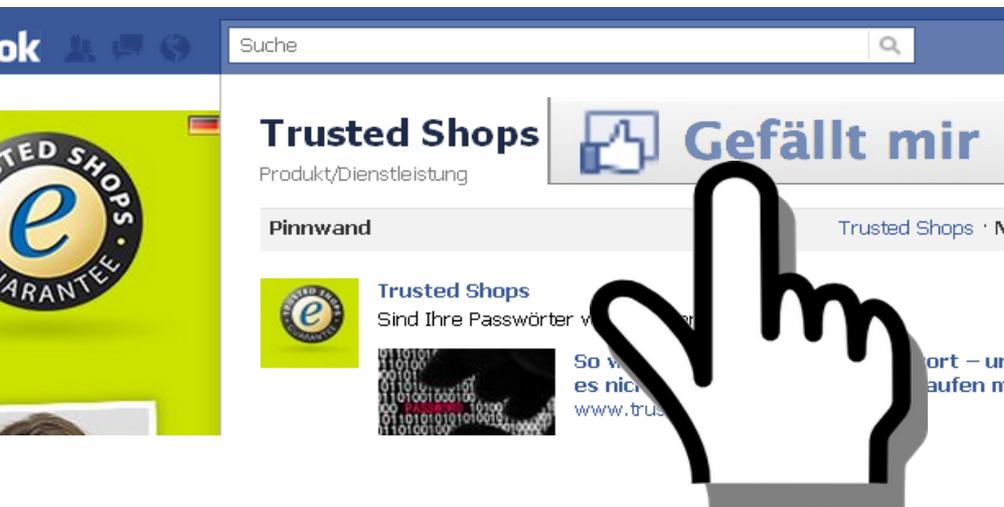
Unsere Facebook-Seite hat bereits 321 Fans - folgen auch Sie uns und bleiben Sie auf dem Laufenden!

An dieser Stelle würden wir Ihnen gerne weitere Inhalte zeigen - dazu ist aber Ihre Einwilligung nötig, da Ihre IP-Adresse an externe Dienste wie Facebook und Twitter übermittelt wird. Wenn Sie das wünschen, klicken Sie bitte hier - Unsere Datenschutzerklärung

!

Mit Fans in Kontakt bleiben - Einwilligung erforderlich!

- ▶ E-Mail-Werbung ohne ausdrückliche Einwilligung
 - ▶ ist nach § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG grundsätzlich unzulässig.
- ▶ Daneben:
 - ▶ Eingriff in den eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb / bzw. das allgemeine Persönlichkeitsrecht (§ 823 i.V.m. § 1004 BGB)
- ▶ **Nicht möglich:**
 - ▶ mutmaßliches oder konkludentes Einverständnis



≠

Einwilligung

INFORMATIONSPFLICHTEN



Hinweis auf MwSt und Versand bei (Preis-) Suchmaschinen

Billiger.de: Versandkosten in Preisranking eingerechnet

Angebot	Shop	Shop-Erfahrung	Lieferzeit	Gesamtpreis
Maxdata BELINEA 1975 S1 19Zoll TFT 2ms analog+digital 300cd/m2 800:1 TN Panel	 Shop-Info	Schreiben Sie die erste	 Lieferzeit: 1 - 3 Tage	251,68 €* Preis: 241,78 €* Versand: 9,90 €*
Maxdata BELINEA 1975 S1 19Zoll TFT 2ms analog+digital 300cd/m2 800:1 TN Panel silber schwarz	 Shop-Info	★★★★ (19)	 Lieferzeit: 24 Stunden	238,60 €* Preis: 231,70 €* Versand: 6,90 €*

▶ BGH, Urteil v. 16.7.2009, I ZR 140/07

- ▶ Online-Händler sind verpflichtet, auch bei Werbung auf Preissuchmaschinen die Versandkosten mit anzugeben. Für eine eindeutige Zuordnung reicht es nicht aus, dass der Verbraucher über das Anklicken der Produkte in den Onlineshop geführt wird und dann dort die Versandkosten genannt werden.

▶ Ebenso die Vorinstanzen

LG Hamburg (16.1.2007, 416 O 339/06) und OLG Hamburg (25.7.2007, 5 U 10/07)

<http://www.shopbetreiber-blog.de/2009/08/21/5-wochen-nach-bgh-urteil-google-zeigt-versandkosten-an/>

▶ Bestätigt durch BGH, Urteil v. 18.03.2010, I ZR 16/08

<http://www.shopbetreiber-blog.de/2010/10/12/bgh-versandkosten-aktualitaet-froogle/>

▶ OLG Stuttgart, Urteil v. 17.01.2008, 2 U 12/07

- ▶ Wird eine Preisangabe ohne Liefer- und Versandkosten in eine Preissuchmaschine eingestellt, so ist die von der PAngV bezweckte Vergleichbarkeit im Endpreis nicht gewährleistet.

Tweets und PreisangabenVO

▶ Nicht so:



t_online_deShop t-online.de Shop

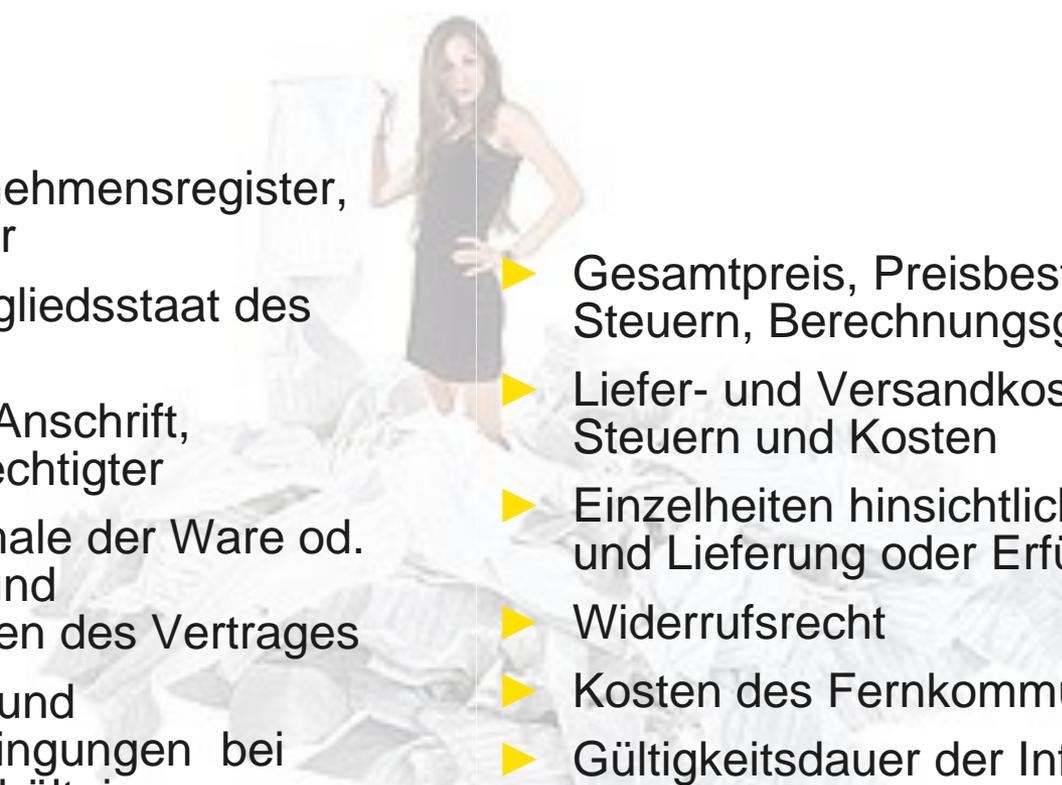
Im Angebot des Tages: Acer T230HBMIDH Touchscreen -TFT-Monitor zum **Sonderpreis** von 199,- €! Jetzt zuschlagen:

<http://tinyurl.com/shp2501>



▶ Preiswerbung und zugleich Angebot iSd PAngV

Informationspflichten im Fernabsatz

- 
- ▶ Identität, Unternehmensregister, Registernummer
 - ▶ Vertreter im Mitgliedsstaat des Verbrauchers
 - ▶ Ladungsfähige Anschrift, Vertretungsberechtigter
 - ▶ Wesentl. Merkmale der Ware od. Dienstleistung und Zustandekommen des Vertrages
 - ▶ Mindestlaufzeit und Kündigungsbedingungen bei Dauerschuldverhältnissen
 - ▶ Leistungsvorbehalte
 - ▶ Gesamtpreis, Preisbestandteile, Steuern, Berechnungsgrundlage
 - ▶ Liefer- und Versandkosten, weitere Steuern und Kosten
 - ▶ Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und Lieferung oder Erfüllung
 - ▶ Widerrufsrecht
 - ▶ Kosten des Fernkommunikationsmittels
 - ▶ Gültigkeitsdauer der Informationen
 - ▶ Kundendienst und Gewährleistungsbestimmungen

Mobile Commerce

- ▶ OLG Hamm, Urteil v. 16.06.2009, 4 U 51/09
 - ▶ Der Verzicht auf die Mitteilung der Pflichtinformationen (insbesondere der Widerrufsbelehrung) kann nicht mit Platzmangel (mobile Endgeräte, WAP-Darstellung) begründet werden.
 - ▶ Der bloße pauschale Hinweis nebst Link, die vollständige Darstellung des Angebots mit allen Details und allen Informationen sei unter einer anderen Internetadresse abrufbar, reicht zur Erfüllung der fernabsatzrechtlichen Informationspflichten nicht aus.
 - ▶ <http://www.shopbetreiber-blog.de/2009/09/04/olg-hamm-zu-informationspflichten-im-mobile-commerce/>
- ▶ OLG Hamm, Urteil v. 20.05.2010, I-4 U 225/09
 - ▶ Wird ein auf einer Handelsplattform eingestelltes Angebot vom Betreiber der Plattform automatisch für den Abruf durch mobile Endgeräte (in einer App) optimiert und kommt es beim mobilen Abruf dazu, dass Pflichtangaben wie das Bestehen des Widerrufsrechts oder die Anbieterkennzeichnung nicht mehr angezeigt werden, so haftet der Anbieter des Angebots wettbewerbsrechtlich, ohne dass es seinerseits auf ein eigenes Verschulden ankäme.
 - ▶ <http://www.shopbetreiber-blog.de/2010/07/22/m-commerce-app-abmahnung/>



Positivbeispiel: iPhone App www.CloseUp.de



*Alle Preise in Euro inkl 19% MwSt. und zzgl. Versandkosten

[AGB](#) | [Datenschutz](#) | [Widerrufsrecht](#) | [Impressum](#)



*Alle Preise in Euro inkl 19% MwSt. und zzgl. Versandkosten

[AGB](#) | [Datenschutz](#) | [Widerrufsrecht](#) | [Impressum](#)



Mobile Commerce in der Verbraucherrechtlinie (VRRL) ausdrücklich geregelt

▶ Art. 8 Abs. 4 VRRL

- ▶ Wird der Vertrag mittels eines Datenträgers geschlossen, auf dem für die Darstellung der Informationen nur begrenzter Raum bzw. begrenzte Zeit zur Verfügung steht, so hat der Gewerbetreibende auf dem jeweiligen Datenträger vor dem Abschluss des Vertrags zumindest diejenigen vorvertraglichen Informationen zu erteilen, die die in Artikel 6 Absatz 1 Buchstaben a, b, e, h und n genannten **wesentlichen Merkmale** der Ware oder Dienstleistung, die **Identität des Gewerbetreibenden**, den **Gesamtpreis**, das **Widerrufsrecht**, die **Vertragslaufzeit und die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge** betreffen. Die anderen in Artikel 6 genannten Informationen hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher in geeigneter Weise im Einklang mit Absatz 1 dieses Artikels zu erteilen.

▶ Status Quo der VRRL

- ▶ Vom Europäischen Parlament am 23.6.2011 verabschiedet
- ▶ Vom Europäischen Rat am 10.10.2011 angenommen
- ▶ Umsetzungsfrist: 2 Jahre (Oktober 2013)



WIDERRUFSRECHT



Kosten der Rücksendung

▶ Regelung in den EU-Mitgliedsstaaten

- ▶ Verbraucher trägt die Kosten
- ▶ Ausnahme Finnland
- ▶ Ausnahme Deutschland

▶ Regelung in Deutschland

- ▶ Typisch deutsch: Die „40-EUR-Klausel“
- ▶ Vorschusspflicht?
- ▶ Retourenaufkleber?
- ▶ günstigste Versandart?
- ▶ Versicherungspflicht

▶ Art. 14 Abs. 1 Unterabs. 2 VRR

- ▶ Rücksendekosten trägt der Verbraucher, es sei denn, der Gewerbetreibende hat sich im Vertrag bereit erklärt, diese Kosten zu tragen, oder der Gewerbetreibende hat es versäumt, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.

- ▶ <http://www.shopbetreiber-blog.de/2011/07/12/eu-verbraucherrechterichtlinie-das-ende-der-40-euro-klausel/>



Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) oder mündlich, wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf zurückgeschickt wird, widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, wenn Sie zum Zeitpunkt der Bestellung der Sache nicht dem Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der Sache und in der Regel vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 249 BGB und bei der ersten Lieferung vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Textform) zugeht. Der Widerruf ist zu richten an:

Max Mustermann
Musterweg 1
12345 Musterstadt

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. **Für die Verschlechterung der Sache und für gezogene Nutzungen müssen Sie Wertersatz nur leisten, soweit die Nutzungen oder die Verschlechterung auf einen Umgang mit der Sache zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter "Prüfung der Eigenschaften und der**

Funktionen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich ist, ist eine Prüfung, die nicht auf unsere Gefahr zurückzuführen ist. Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Andernfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Die Rücksendung wird bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Ende

8a. Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes ¶

Machen Sie von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch (siehe Widerrufsbelehrung); haben Sie die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. ¶

**OLG Brandenburg,
U. v. 22.02.2011,
6 U 80/10:
Das Wort „regelmäßige“
muss zwingend in
der Kostentragungs-
vereinbarung
enthalten sein**

**Neues Gesetz:
Das Wort
„regelmäßige“ ist
Bestandteil der
Widerrufsbelehrung**

Kein Wertersatz für befülltes Wasserbett



▶ BGH, Urteil. v. 03.11.2010, VIII ZR 337/09

- ▶ „Die Ausnahmeregelung des § 357 Abs. 3 Satz 2 BGB wird vielmehr europarechtskonform dahingehend zu verstehen sein, dass **prüfen auch „ausprobieren“ einschließt ...**
- ▶ Das vorliegende Wasserbett kann nur durch Befüllen der Matratze ausprobiert werden. ...“
- ▶ Die Dauer des Tests (hier: 3 Tage) spielte insoweit keine Rolle, denn
- ▶ „der geltend gemachte Schaden (tritt) stets bereits durch das erstmalige Befüllen des Wasserbettes in vollem Umfang (ein).“
- ▶ So auch die Vorinstanz LG Berlin, Urteil v. 11.18.2009, 50 S 56/09

Geänderte Fassung in VRRL



▶ Art. 16 Abs. 1 lit. e VRRL

- ▶ versiegelte Waren ... , die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;

EUROPÄISCHER B2C-ONLINE-HANDEL



Fragestellungen aus der Praxis

Google Übersetzer

Von: Französisch  Nach: Deutsch

Geben Sie Text oder eine Website-Adresse ein oder [lassen Sie ein Do](#)



- ▶ „Muster“ für die Widerrufsbelehrung (z.B. UK, FR)?
- ▶ Deutsche AGB einfach übersetzen oder jeweils nach Landesrecht anpassen?
- ▶ Auslandsbesteller auf deren Recht verweisen, ohne es konkret zu nennen?
- ▶ Deutsches Recht, aber Ausnahme für Rücksendekosten?

Anwendbares Fernabsatzrecht

▶ Recht des Verbraucherstaates

- ▶ sofern der Unternehmer seine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit auf diesen Staat **ausrichtet** (Art. 6 Rom I-VO)
- ▶ Beurteilungskriterien nach EuGH, Urteil v. 07.12.2010, Rs. C-585/08 und C-144/09
- ▶ Nennung von Versandkosten, Definition des Liefergebietes, Länderflaggen, Angepasste Dokumente, Sprache, Top-Level-Domain, Währung...
- ▶ <http://www.shopbetreiber-blog.de/2010/12/22/eugh-ausrichtung-ausland/>

▶ Günstigkeitsvergleich bei Rechtswahl

- ▶ Abweichende Rechtswahl zulässig, darf jedoch **nicht** dazu führen, dass dem Verbraucher ein **höherer Schutz nach dem Recht seines Staates entzogen** wird. (Art. 6 Abs. 2 Rom I-VO)

Nicht anwendbar:

Herkunftslandprinzip,
(Art. 3 ECRL,
§ 3 Abs. 3 Nr. 2 TMG)

Nicht zu vergleichen mit B2B:

Freie Rechtswahl
(Art. 3 Rom I-VO)
bzw. Recht des
Verkäuferstaates
(Art. 4 Rom I-VO)

Zersplittertes Fernabsatzrecht

- ▶ Das Prinzip der Mindestharmonisierung...
... führte zu unterschiedlicher Umsetzung u.a. hinsichtlich:
 - ▶ Verbraucherbegriff
 - ▶ Informationspflichten
 - ▶ Angabe von Lieferzeiten,
 - ▶ Hinweis auf Steuer und Versandkosten
 - ▶ Form der nachvertraglichen Informationen
 - ▶ Vertragsschluss (allg. Zivilrecht)
 - ▶ Widerrufsrecht
 - ▶ Frist und Ausübung
 - ▶ Ausnahmen
 - ▶ Kosten und Gefahr der Rücksendung
 - ▶ Wertersatz

Beispiel Widerrufsfristen

- **7 Werktage** in Bulgarien, Irland, Litauen, Luxemburg, den Niederlanden, Österreich, der Slowakei, Spanien, und dem Vereinigten Königreich
 - **7 Kalendertage** in Frankreich
 - **8 Werktage** in Ungarn
 - **10 Werktage** in Griechenland, Italien und Rumänien
 - **10 Kalendertage** in Polen
 - **14 Kalendertage** in Belgien*, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Lettland, Portugal, Schweden, der Tschechischen Republik und Zypern
 - **15 Kalendertage** in Malta und Slowenien
 - **14 Tage** nach Art. 9 VRRL
- * Seit 12.5.2010
<http://www.shopbetreiber-blog.de/2010/09/02/internationaler-onlinehandel-neue-verbraucherschutzvorschriften-in-belgien/>



Höchstes Niveau oder eine rechtliche Prüfung pro Land?

▶ Verbraucherschutz-Maximum kumuliert, z.B.

- ▶ 15 Tage Widerrufsfrist (Malta, Slowenien)
- ▶ Händler trägt immer die Rücksendekosten (Finnland)
- ▶ Keine Ausnahmen vom Widerrufsrecht (Griechenland, Estland)
- ▶ Bei verspäteter Rückerstattung wird der doppelte Betrag fällig (Spanien)
- ▶ Kein Wertersatz bei Ingebrauchnahme der Ware



▶ Folgen der Rechtszersplitterung

- ▶ Eine Widerrufsbelehrung für alle Mitgliedsstaaten: Praktisch unmöglich, da intransparent (6 Seiten lang)
- ▶ Deutsche Belehrung europaweit: Hohes Niveau, aber unzureichend für viele Länder
- ▶ Eine Belehrung auf dem höchsten Niveau: Für Unternehmer wirtschaftlich nicht ratsam
- ▶ Einzelne Belehrungen für die belieferten Länder / Ländergruppen: Hoher Aufwand

Richtlinie über Rechte der Verbraucher (VRRL)

- ▶ Vollharmonisierung, Art. 4 VRRL
- ▶ Informationspflichten
 - ▶ Kosten der Zahlungsart
 - ▶ Informationen über Lieferbeschränkungen
 - ▶ Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines
 - ▶ Button-Lösung
 - ▶ Liefertermin wird Pflichtinformation
- ▶ Widerrufsrecht
 - ▶ 14-tägige Widerrufsfrist und Musterbelehrung
 - ▶ Kosten der Rücksendung
 - ▶ Hinsendekosten und Expresszuschläge
 - ▶ Erklärung des Widerrufs
 - ▶ Ausnahmen vom Widerrufsrecht
 - ▶ Rücksendefrist und Zurückbehaltungsrecht



Trusted Shops goes Europe



- ▶ Angepasste Prüfkriterien
- ▶ Praxishandbuch UK, FR, Polen...
- ▶ Musterformulierungen



- ▶ Impressum
- ▶ Datenschutz
- ▶ Widerrufsrecht
- ▶ AGB
- ▶ E-Mails



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT.

Dr. Carsten Föhlisch

Leiter Recht, Prokurist

Trusted Shops GmbH
Colonus Carré, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln

02 21 - 77 53 6 - 78

foehlich@trustedshops.de
www.trustedshops.de

