



ZDH

ZENTRALVERBAND DES
DEUTSCHEN HANDWERKS

Onlinehandel in der EU - Rechtsfragen

13. April 2018 Handwerkskammer Dresden



1 Rechtskonforme Gestaltung von Websites und Online-Shops

2 Verbraucherrecht im e-Commerce

Rechtskonforme Gestaltung von Websites und Online-Shops

- ▶ Impressumspflicht
- ▶ Datenschutzhinweis
- ▶ Informationspflicht zur außergerichtlichen Streitbeilegung
- ▶ Verbraucherschützende Gestaltungsanforderungen an Online-Shops

Impressumspflicht

- ▶ Geregelt im Telemediengesetz (§ 5 Absatz 1 TMG)
- ▶ Verortung auf Website vorgeschrieben
 - ▶ leichte Zugänglichkeit
 - ▶ mit 2 Klicks erreichbar
- ▶ Konkrete inhaltliche Anforderungen

Inhalt des Impressums

- ▶ **Name, Anschrift, Rechtsform, Vertretungsberechtigung**

- ▶ **Zusätzliche Kontaktdaten**
 - ▶ E-Mail / Telefon

- ▶ **Zuständige Aufsichtsbehörde**
 - ▶ Handwerkskammer ist nicht Aufsichts-, sondern Zulassungsbehörde
 - ▶ relevant nur für:
 - ▶ Schornsteinfeger
 - ▶ Büchsenmacher

- ▶ **Registereintragungen**
 - ▶ Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister
 - ▶ Handwerksrolle ist nicht zu nennen

- ▶ **Weitere Angaben bei bestimmten reglementierten Berufen**

- ▶ **Umsatzsteueridentifikationsnummer (sofern vorhanden)**

- ▶ **Abwicklung oder Liquidation**

Datenschutzhinweis

- ▶ Geregelt in § 13 TMG

- ▶ Hinweispflicht besteht nur bei Verarbeitung personenbezogener Daten
 - ▶ IP-Adresse der Website-Besucher gilt als personenbezogenes Datum

 - ▶ Relevant bei Verwendung von Tracking-Tools

 - ▶ Kontaktformularen

 - ▶ Angabe der Liefer- /Rechnungsanschrift, Bankverbindung etc.

▶ **Umfang der Hinweispflicht**

- ▶ Welche Daten werden erhoben?
- ▶ Zu welchem Zweck werden sie erhoben?
- ▶ Wann werden die Daten gelöscht?
- ▶ Hinweis auf Widerspruchsrecht des Betroffenen

Neue Informationspflichten durch Europäische Datenschutz-Grundverordnung

- ▶ Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
- ▶ Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung
- ▶ Empfänger oder Kategorien von Empfängern der Daten
- ▶ Rechte der Betroffenen
- ▶ Hinweis auf das Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Praxisbeispiel:

„Die Datenverarbeitung erfolgt zur Vertragsdurchführung und zur Direktwerbung und beruht auf Art. 6 Abs. 1 b), f) DSGVO. Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet nicht statt. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Zweckerfüllung nicht mehr erforderlich sind.

Sie können der Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit widersprechen und sind berechtigt, Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten zu beantragen sowie Berichtigung oder Löschung der Daten zu fordern. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter datenschutz@mueller-gmbh.de oder unter 030 /654 321 110.

Sie haben ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde.“

Informationspflicht zur außergerichtlichen Streitbeilegung

- ▶ **Alle Betreiber eines Online-Shops**
 - ▶ Verlinkung auf Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten
 - ▶ <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

- ▶ **Alle Unternehmer mit Website und/oder AGB**
 - ▶ Bereitschaft zur Teilnahme an außergerichtlicher Streitbeilegung
 - ▶ AUSNAHME: Betriebe mit 10 oder weniger Mitarbeitern

- ▶ **Alle Unternehmer**
 - ▶ Nach Entstehung einer Streitigkeit
 - ▶ Bereitschaft zur Teilnahme an außergerichtlicher Streitbeilegung

Verbraucherschützende Anforderungen an Online-Shops

- ▶ Besondere Informationspflichten

- ▶ Gestaltungsanforderungen

Informationspflichten

- ▶ Die **wesentlichen Merkmale** der Ware oder der Dienstleistung
- ▶ Ggf. die **Mindestlaufzeit** des Vertrags
- ▶ Den **Gesamtpreis** der Ware oder der Dienstleistung einschließlich aller Preisbestandteile und Steuern
 - ▶ Wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage
- ▶ Ggf. zusätzlich anfallende **Liefer- und Versandkosten** sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten

Gestaltungsanforderungen

- ▶ Informationen müssen gestalterisch hervorgehoben sein
 - ▶ z.B. Fettdruck, Rahmensetzung oder Schriftgröße

- ▶ Im Bestellprozess unmittelbar bevor der Kunde seine Bestellung abgibt
 - ▶ Angaben im „Warenkorb“

- ▶ Bestell-Button
 - ▶ Formulierung „zahlungspflichtig bestellen“
 - ▶ Kein weiterer Zusatz zulässig

Beschränkungen der Geoblocking-Verordnung

- ▶ Verbot der automatischen Weiterleitung von Verbrauchern auf nationale Online-Shops des Wohnstaats des Verbrauchers
 - ▶ Zustimmung des Verbrauchers erforderlich

- ▶ Grundsätzlich keine Preis- und Lieferdiskriminierung
 - ▶ Nur bei rechtfertigendem Grund:
 - ▶ unterschiedliche Preise
 - ▶ keine Lieferung in bestimmte EU-Staaten

Verbraucherrecht im e-Commerce

- ▶ **e-Commerce = Fernabsatz**
 - ▶ Verträge, bei denen der **Unternehmer und der Verbraucher bis einschließlich des Vertragsschlusses ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden**, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt.

- ▶ Voraussetzungen:
 - ▶ Verbraucher
 - ▶ Fernkommunikationsmittel (Online, Telefon, Fax, E-Mail etc.)
 - ▶ Organisiertes Vertriebssystem
 - ▶ Besteht, wenn regelmäßig Verträge über Fernkommunikationsmittel geschlossen werden

Pflichten bei Fernabsatzverträgen mit Verbrauchern

- ▶ Besondere Informationspflichten
- ▶ Gewährleistungsrechte des Verbrauchers
- ▶ Widerrufsrecht des Verbrauchers
- ▶ Belehrung über das Widerrufsrecht

Gewährleistungsrechte im Überblick

- ▶ Reparatur
- ▶ Ersatzlieferung
- ▶ Rücktritt vom Vertrag
- ▶ Minderung des Kaufpreises
- ▶ Schadensersatz

Widerrufsrecht

- ▶ Verbraucher darf den Vertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen
 - ▶ Erklärung gegenüber Unternehmer
 - ▶ ohne Angabe von Gründen

- ▶ Beginn der Widerrufsfrist:
 - ▶ ab Vertragsschluss (bei Dienstleistungen)
 - ▶ ab Erhalt der Ware (Kaufverträge)

- ▶ Verlängerung der Widerrufsfrist
 - ▶ um 1 Jahr (insgesamt 1 Jahr und 14 Tage), wenn der Verbraucher nicht oder unzulänglich (falsch) über sein Widerrufsrecht belehrt wurde.

Folgen des Widerrufs

- ▶ Vertrag wird aufgehoben
 - ▶ bis dahin erbrachten Leistungen sind zurückzugewähren

 - ▶ Kaufverträge
 - ▶ Verbraucher müssen die Ware zurückzugeben
 - ▶ Unternehmer müssen den Kaufpreis zurückzahlen

 - ▶ Dienstleistungsverträge
 - ▶ Unternehmer müssen den Vergütung zurückzahlen
 - ▶ Verbraucher müssen die erbrachte Dienstleistung zurückgewähren
 - ▶ Problem: Dienstleistungen, die eine reine Tätigkeit sind, können nicht zurückgewährt werden
- Wertersatz für die erbrachte Dienstleistung

Wertersatz

- ▶ Voraussetzungen:
 - ▶ Verbraucher hat ausdrücklich verlangt, dass die Tätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen werden soll
- +
- ▶ Unternehmer hat darüber belehrt, dass bei Widerruf Wertersatz zu leisten ist

Widerrufsbelehrung

- ▶ Verbraucher muss vor Vertragsschluss über Widerrufsrecht informiert werden
- ▶ Verwendung der gesetzlichen Musterbelehrung
- ▶ Gemeinsam mit der Widerrufsbelehrung weitere Absprachen treffen:
 - ▶ Aufnahme der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist
 - ▶ Leistung von Wertersatz bei Widerruf

Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH)

Dr. Markus Peifer

Referatsleiter

Mohrenstraße 20/21

10435 Berlin

030/20619353

peifer@zdh.de

www.zdh.de