

E-Mail Auftragsbestätigung rechtssicher gestalten

Die folgenden Dokumente müssen per E-Mail Auftragsbestätigung oder spätestens mit dem Warenversand dem Kunden zugeschickt werden.

- AGB
- Widerrufsbelehrung
- Muster-Widerrufsformular
- Datenschutzerklärung

Um eine **Abmahnung** zu **vermeiden**, empfehlen wir auch den **Versand** der **Datenschutzerklärung** in der E-Mail Auftragsbestätigung aufgrund des für die Shop-Datenschutzerklärungen relevanten Art. 12 der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** <https://dsgvo-gesetz.de/art-12-dsgvo/>
Hier wird explizit von der Übermittlung an die betroffene Person gesprochen und nicht von der allgemeinen Öffentlichkeit.

- (1) Der Verantwortliche trifft geeignete Maßnahmen, um der betroffenen Person alle Informationen gemäß den **Artikeln 13 und 14** und alle Mitteilungen gemäß den **Artikeln 15 bis 22 und Artikel 34**, die sich auf die Verarbeitung beziehen, in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache zu **übermitteln**; dies gilt insbesondere für Informationen, die sich speziell an Kinder richten. Die **Übermittlung der Informationen erfolgt schriftlich oder in anderer Form**, gegebenenfalls auch elektronisch. Falls von der betroffenen Person verlangt, kann die Information mündlich erteilt werden, sofern die Identität der betroffenen Person in anderer Form nachgewiesen wurde.

WICHTIG

Bitte prüfen Sie im Rahmen eines **Testkaufs**, ob Sie die Dokumente in der **E-Mail Auftragsbestätigung** korrekt hinterlegt haben.

- Sie müssen die Texte händisch in der E-Mail Auftragsbestätigung hinterlegen und diese bei jeder Änderungen manuell aktualisieren.
- Der Versand kann als **E-Mail Anhang** erfolgen, indem Sie die Rechtstexte jeweils als PDF Dokument umwandeln.
 - **Alternativ** können Sie die **Rechtstexte** auch in die E-Mail Auftragsbestätigung unterhalb der Kaufbestätigung / Signatur **herein kopieren**. Achten Sie darauf, dass Sie jeweils eine räumliche Trennung in Form von ein paar Leerzeilen vornehmen. Sie können unterhalb des Wortlauts des Muster-Widerrufsformulars noch die Option anbieten, das Dokument herunterzuladen.

Der Hinweistext für die Verlinkung könnte beispielsweise wie folgt lauten:

Ein Muster-Widerrufsformular können Sie hier ausdrucken oder speichern: [Muster-Widerrufsformular](#)

Ihre Rechtstexte im Word Format finden Sie nach dem Login in Ihrem persönlichen Bereich [My janolaw](#) über den Klick auf [Übersicht aufrufen](#) >

HINWEIS

Eine reine Verlinkung auf die Rechtstexte in der E-Mail Auftragsbestätigung ist nicht ausreichend!

Textuelle Änderungen

Bitte nehmen Sie eventuelle Änderungen an den janolaw Dokumenten ausschließlich auf www.janolaw.de vor. Dazu müssen Sie sich in den Bereich [My janolaw](#) einloggen und dort die Dokumente ggf. neu erstellen.

Einbindung der Rechtstexte im Internetshop

Die Dokumente

- AGB
- Widerrufsbelehrung
- Muster-Widerrufsformular
- Datenschutzerklärung
- Impressum

müssen in den Internetshop leicht auffindbar eingebunden werden, z.B. mittels deutlich beschrifteten Links im Footer.

Link auf OS-Plattform und Streitbeilegungsverfahren

Hinweis: Wenn Sie **ausschließlich** an Unternehmer verkaufen (**B2B-Geschäfte**), müssen Sie nicht tätig werden.

Der Gesetzgeber möchte erreichen, dass Verbraucher ihre Streitigkeiten verstärkt außergerichtlich beilegen und fördert daher Streitbeilegungsverfahren. Um diese neuen Verfahren in der breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen, werden Unternehmern Informationspflichten auferlegt. **Verstöße gegen diese Informationspflichten können abgemahnt werden!**

Schritt 1: Nach der europäischen ODR-Verordnung (Verordnung über die außergerichtliche Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten) haben **alle Online-Händler**, die an Verbraucher verkaufen, seit dem **9. Januar 2016** auf ihrer Webseite und ihren Marktplatzangeboten (wie eBay oder Amazon) einen **aktiven Link** auf die OS-Plattform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>) zu setzen und ihre **E-Mail Adresse anzugeben**.

Hinweis: Der Link zur OS-Plattform wird nicht in die Rechtstexte eingefügt, da er dort als „**versteckt**“ gelten könnte, sondern soll er als eigener Menüpunkt leicht auffindbar auf der Shopseite angezeigt werden.

Unser Textvorschlag:

Die EU-Kommission stellt eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihrer Online-Bestellung zunächst außergerichtlich zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform finden Sie hier: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Unsere E-Mail für Verbraucherbeschwerden lautet:@.....

Schritt 2: Seit dem **31. Januar 2017** müssen **bestimmte** Unternehmer **auf ihrer Webseite und in den AGB** über die Teilnahme oder die Nichtteilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren informieren.

Schritt 3: Seit dem **1. Februar 2017** müssen **alle** Unternehmer ihre Verbraucherkunden nach Entstehen einer Streitigkeit **per E-Mail** über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren informieren.

Wichtig zum Verständnis

Auch wenn Sie nach Erstellung der AGB festgestellt haben, dass Sie als Kleinunternehmer (ohne Mitarbeiter) von den Informationspflichten in Schritt 2 nicht betroffen sind, müssen Sie die Pflichten aus Schritt 1 und Schritt 3 erfüllen.

Informationspflichten nach Entstehen einer konkreten Streitigkeit (Schritt 3)

Sie müssen Ihre Kunden auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle (mit Anschrift und Webseite) hinweisen, wenn die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

janoFair ist unsere Empfehlung!

Nutzen Sie janoFair - die **kostenlose** Alternative zur staatlichen Verbraucherschlichtung - zusammen mit der komfortablen Schnittstellenlösung des AGB Hosting-Service. Kontaktieren Sie uns wegen eines Upgrades, weitere Infos finden Sie auf der letzten Seite dieser Einbindungsanleitung.



JanoFair
Online Schlichtung 

Gleichzeitig geben Sie an, ob Sie zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet sind.

Diese **Hinweise** müssen zu Dokumentationszwecken dem Kunden **in Textform (per E-Mail oder Brief)** gegeben werden, also nicht nur telefonisch.

Musterformulierungen für die E-Mail

Hinweis auf die Verbraucherschlichtungsstelle:

„...Wir bedauern, dass wir für unsere Vertragsstreitigkeit keine einvernehmliche Lösung finden konnten. Daher müssen wir Sie an dieser Stelle auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen:

*Universalschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de“*

Teilnahmeerklärungen

(für den Fall der Teilnahme**bereitschaft**)

„Wir sind bereit, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

(für den Fall der Teilnahme**verpflichtung**)

„Wir sind verpflichtet, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Nichtteilnahmeerklärung

„Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Wie funktioniert die Streitbeilegung? Was kostet mich das Verfahren?

Antworten auf diese und weitere Fragen finden Sie hier:

<https://www.verbraucher-schlichter.de/informationen/haeufig-gestellte-fragen3>

Weitere Rechtliche Hinweise

Kostenlose Leitfäden und Muster für Internetshop-Betreiber:

<http://www.janolaw.de/internetrecht/internetshop/muster-vorlagen/>

janoCall - Ihr Anwalt am Telefon:

<http://www.janolaw.de/internetrecht/internetshop/telefonberatung-internetshop.html>

Janofair: Die Alternative zur staatlichen Verbraucherschlichtung

Janolaw hält die oben beschriebene Verbraucherschlichtung für verfehlt. Sie lässt die Interessen der Online-Händler unberücksichtigt. Wir haben daher Janofair entwickelt - eine Verbraucherschlichtung die die Interessen der Verbraucher und der Händler berücksichtigt. **Janofair ist für Janolaw Hosting-Kunden kostenlos.**



Sie interessieren sich für den Janofair-Schlichtungsservice?

Mehr Informationen gibt es unter www.janofair.de. Schreiben Sie uns an info@janofair.de oder rufen Sie uns unter 06196 / 77 22 777 an. Wir stehen Ihnen von **Mo - Fr von 10 bis 17 Uhr** gern zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten oder Anregungen und Kritik entgegenzunehmen.