

## AGB, Kundeninformationen und Zahlungs- und Lieferbedingungen

### Unterschiede auf einen Blick

#### 1. AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bieten Online-Händlern die Möglichkeit, günstige Regelungen für das Vertragsverhältnis mit dem Kunden zu treffen. So kann der Händler per AGB z.B. einen Eigentumsvorbehalt vereinbaren, der es ihm ermöglicht, trotz Auslieferung der Ware bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises die rechtliche Position als Eigentümer zu wahren. Oder er kann beim Verkauf von Gebrauchtware die Gewährleistungsfrist einschränken.

Mit AGB kann der Verkäufer also gesetzlichen Regelungen in einem bestimmten Rahmen zu seinen Gunsten abändern, im Handel mit Verbrauchern (B2C-Bereich) besteht aber nur **noch wenig Gestaltungsspielraum**. Der Verbraucherschutz genießt im Gesetz einen sehr hohen Stellenwert.

Es ist auch nicht vorgesehen und im Einzelfall sogar schädlich, einige Vorschriften aus dem Gesetz einfach in die AGB zu kopieren. Der Händler ist nicht verpflichtet, seinen Kunden z.B. die Gewährleistungsrechte zu erläutern. Werden in AGB nur einige Rechte beispielhaft aufgezählt, könnte ein Verbraucher denken, dass er auch nicht mehr Rechte hat. Da eine solche (wenn auch unbeabsichtigte) Irreführung abgemahnt werden kann, sollten AGB nicht unnötig aufgebläht werden. Ihre Kunden werden Ihnen dankbar sein für kurze und verständliche AGB.

#### 2. Kundeninformationen

Die Verwendung von AGB ist freiwillig, die Unterrichtung über Kundeninformationen ist hingegen Pflicht. Die Bezeichnung „Kundeninformationen“ klingt harmlos, fehlende oder fehlerhafte Kundeninformationen können aber abgemahnt werden. Per Gesetz wird dem Unternehmer eine Vielzahl von Kundeninformationspflichten auferlegt.

Als grobe Einteilung lassen sich **allgemeine** und **besondere** Informationspflichten unterscheiden.

a) allgemeine Informationspflichten

Unter allgemeine Informationspflichten lassen sich die in Art. 246a § 1 aufgezählten Informationspflichten fassen. Diese Pflichten treffen zum Teil alle Händler, zum Teil sind sie abhängig vom jeweiligen Unternehmensgegenstand.

- wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
- Identitätsangaben (= Impressum)
- Gesamtpreis der Waren und Lieferkosten
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
- ggf. Vertragslaufzeit
- ggf. Angaben zum Kundendienst

etc.

**Hinweis:** Diese Angaben können leider nicht zusammengefasst an einer Stelle im Shop untergebracht werden. Die Identitätsangaben sollten im Impressum erfolgen, der Gesamtpreis muss direkt beim jeweiligen Produkt ausgewiesen werden, die wesentlichen Eigenschaften müssen auf der Produktseite und zusammengefasst auf der letzten Verkaufsseite (die mit dem Kaufen-Button) angegeben werden. Die **Zahlungs- und Lieferbedingungen** sollten unter einem eigenen Link dem Kunden mitgeteilt werden.

Beispiel:

**KUNDENSERVICE:**

Mein Konto

Presse

AGB + Info

**Versand + Lieferung**

Impressum

Datenschutz

Widerruf

Kontakt

b) besondere Informationspflichten

Unter besondere Informationspflichten lassen sich die in Art. 246 c EGBG aufgezählten „Informationspflichten bei **Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr**“ fassen:

- Schilderung des Vertragsschlusses
- Vertragstextspeicherung

- Korrektur von Eingabefeldern
- Vertragssprache
- Verhaltenskodizes

Über diese Punkte muss der Unternehmer den Kunden unterrichten.

**Hinweis:** da diese Informationen im thematischen Zusammenhang mit AGB stehen, sind sie Bestandteil der von janolaw angebotenen AGB und in den Klauselüberschriften kenntlich gemacht.

### 3. Zahlungs- und Lieferungsbedingungen

Neben den Zahlungs- und Lieferungsbedingungen muss der Unternehmer auch den Termin nennen, bis zu dem er die Ware liefern oder die Dienstleistung erbringen muss. In diesem Bereich haben sich in den letzten Jahren einige **Haftungsfallen** aufgetan:

#### a) Preisangabe

Die **Preisangabenverordnung** fordert, dass der **Endpreis** anzugeben ist. Endpreis bedeutet, dass die Summe anzugeben ist, die der Verbraucher tatsächlich für den Artikel zu zahlen hat. Insbesondere ist daher die Umsatzsteuer schon in den Preis einzurechnen und anzuzeigen (Beispiel: 14, 99 € inkl. MwSt.).

**Ausnahme:** Verkauf ausschließlich an Unternehmer, dann kann nur der Netto-Preis angezeigt werden (Beispiel: 14,99 € zzgl. MwSt.)

Der Preis muss beim Produkt angezeigt werden:



The image shows a product listing for a document template. The title is "Informationen zum Produkt". Below it, the description reads "Musterbrief für einen Arbeitnehmer zur Anmeldung". To the left of the price is an icon of a document with a pencil. The price is displayed as "€ 3,95" in a large, bold font, with "inkl. Mehrwertsteuer" written below it. To the right of the price, the text "Dateiformat: Microsoft Word" is shown with a small icon of a document and a checkmark.

### Sonderfall Kleinunternehmer:

Wer die Kleinunternehmerregelung des § 19 Umsatzsteuergesetz (UStG) nutzt, sollte beim Preis klar darauf hinweisen, dass es sich um den Endpreis handelt, z.B. mit folgender Formulierung:

*"Aufgrund der Kleinunternehmerregelung nach § 19 UStG wird keine Umsatzsteuer erhoben."*

### Sonderfall Grundpreisangabe:

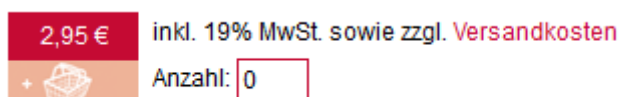
Die Preisangabenverordnung (PAngV) sieht in bestimmten Fällen vor, dass neben dem Endpreis bzw. anstelle des Endpreises der **Grundpreis** von Waren angegeben werden muss. Die Verpflichtung gilt dann, wenn Waren nach Gewicht, Länge, Volumen oder Fläche angeboten werden. Der Grundpreis ist üblicherweise hochgerechnet auf 1 Liter, 1 Kilogramm, 1 Meter etc. anzugeben. Bei Kleinmengen ist es ausreichend, wenn der Grundpreis bezogen auf 100 Gramm bzw. Milliliter angegeben wird. In § 9 Abs. 4, 5 und 6 PAngV sind die Ausnahmen von der Pflicht zur Angabe des Grundpreises gelistet.

Beispiel:



### b) Versandkosten

Die Versandkosten sind kein Bestandteil des Preises und daher auch nicht in den Endpreis einzuberechnen. Die Höhe der Versandkosten muss nicht direkt neben dem Endpreis angegeben werden. Es reicht aus, wenn der Kunde die Angaben über einen **Link** erreichen kann:



Die Versandkosten dürfen jedenfalls nicht erst während des Bestellprozesses angezeigt werden. Lässt sich die Höhe nicht genau angeben (beispielsweise weil sie nach Gewicht variiert), sollten dem Kunden die Informationen zur Verfügung gestellt werden, mit denen er die Versandkosten selbst berechnen kann.


**Abmahngefahr:** Wer im Shop nur „*Versandkosten auf Anfrage*“ angibt, kann abgemahnt werden.

### c) **Versandzeit**

Seit dem 13. Juni 2014 verlangt das Gesetz, dass der Unternehmer dem Verbraucher die folgende Information zur Verfügung stellen muss: „...*den Termin, bis zu dem der Unternehmer die Ware liefern oder die Dienstleistung erbringen muss.*“

Die vor dem 13. Juni 2014 ergangene Rechtsprechung hat bestimmt, dass der Händler **nicht** mit **ca.-Angaben** arbeiten darf. Als Argument wurde angebracht, dass die Lieferung nicht im Belieben des Händlers stehen darf. Der Kunde soll Klarheit über den Lieferzeitpunkt erhalten. Daher wird nach neuer Rechtslage auch verlangt, dass der Beginn der Lieferfrist nicht von einem Ereignis abhängig gemacht wird, das im Bereich des Unternehmers liegt (wie z.B. die Vertragsannahmeerklärung). Ein geeigneter Zeitpunkt wäre z.B. der Zahlungseingang.

Beispiel eBay (bei Zahlung mit PayPal):

Lieferung: Zwischen **Do, 23. Jul. und Mo, 27. Jul.** bei heutigem Zahlungseingang 

### d) **Lieferbedingungen**

Auch die Lieferbedingungen müssen angegeben werden, u.a. das mit dem Transport beauftragte Unternehmen und die angebotenen Lieferarten.

Beispiel Media Markt:

## Versandinformationen

	Preis
Selbstabholung in Ihrem Media Markt	0,00 Euro

### **Briefversand** (erfolgt durch die Deutsche Post)

	Preis
CDs, DVDs, Spiele	1,99 Euro
Versand mit FSK/USK 18 Prüfung	4,99 Euro

### **Paketversand** (erfolgt durch die DHL)

	Preis
Standardversand	4,99 Euro
Sperrgut (bspw. TV ab 32", Sat-Anlagen etc.)	14,99 Euro

### **Lieferung von Großgeräten** (Waren ab 32 kg bzw. über 60x60x120 cm; erfolgt durch Hermes)

	Preis
Versand hinter die 1. verschließbare Tür*	35,00 Euro

#### e) Zahlungsbedingungen

Der Kunde muss weiterhin **vor** Beginn des Bestellvorgangs ausreichend über die angebotenen Zahlarten informiert werden, z.B. wann die Zahlung erfolgt und ob Zusatzkosten anfallen (ist häufig bei Nachnahme der Fall).

Beispiel (ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

#### 4. Zahlungsmodalitäten

Für Lieferungen innerhalb Deutschlands bieten wir folgende Zahlungsmöglichkeiten an, sofern in der jeweiligen Produktdarstellung im Angebot nichts anderes bestimmt ist:

4.1. Sofortüberweisung

4.2. Paypal

4.3. Kreditkarte Visa/Mastercard Die Belastung Ihres Kreditkartenkontos erfolgt mit Abschluss der Bestellung.

4.2. Bankeinzug (Lastschrift) Hier erfolgt die Belastung Ihres Kontos nach Abschluss der Bestellung, spätestens nach 7 Werktagen.

4.3 Rechnung zahlbar innerhalb 14 Tagen nach Rechnungserhalt

4.4 Amazon Payment

#### **Abmahngefahr:**

Das Gesetz verlangt, dass dem Verbraucher eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit angeboten wird. Nach einem Urteil des Landgerichts Frankfurt am Main darf „Sofortüberweisung“ nicht als einzig kostenfreie Zahlungsart angeboten werden. Unter „gängig“ und „zumutbar“ fallen nach Ansicht des Gerichts u.a.: Zahlung mit EC-Karte, Überweisungen, Abbuchungen.