

## 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:  
[MusterWiderrufsformular](#)*

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](http://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 einfügt, 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.

Gleichzeitig geben Sie an, ob Sie zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren 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:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8 77694  
Kehl am Rhein  
[www.verbraucher-schlicher.de](http://www.verbraucher-schlicher.de)“

### Teilnahmeerklärungen

(für den Fall der Teilnahmebereitschaft)

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

(für den Fall der Teilnahmeverpflichtung)

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

### Nichtteilnahmeerklärung

„Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren 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-schlicher.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>

## Integration der Texte in das Shopsystem

In diesem Leitfaden erhalten Sie für die Platzierung der Dokumente in das Shopsystem von Zeitfracht (ehem. KNV) eine bebilderte Anleitung.

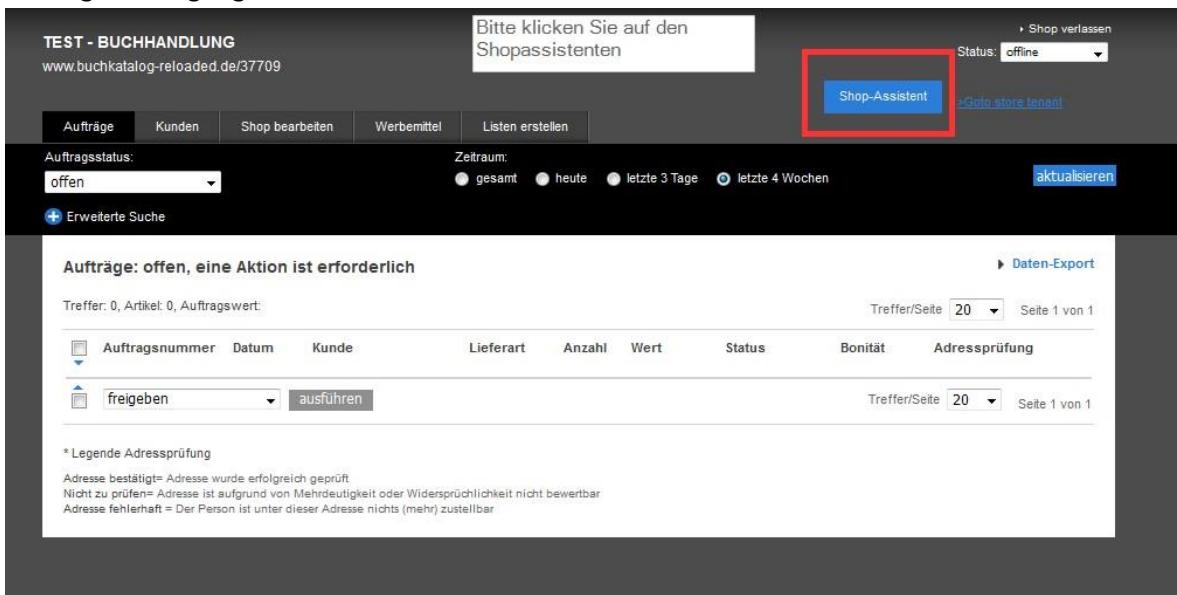
### 1. Fragen Antworten Katalog

Zur Beantwortung einiger Punkte im Rahmen des Fragenkataloges von janolaw ist im Shopkonfigurator eine FAQ-Liste hinterlegt die Sie bei Fragen zur Verwendung des Shopsystems unterstützt. Diese können Sie hier aufrufen <https://www.janolaw.de/docs/janolaw-knv.pdf>

### 2. Einbindung der Dokumente

#### WICHTIG

Bitte nehmen Sie eventuelle Änderungen an den Dokumenten ausschließlich auf [www.janolaw.de](http://www.janolaw.de) vor. Dazu müssen Sie sich in den Bereich [My janolaw](#) einloggen und dort die Dokumente ggf. neu erstellen. Nach der Neuerstellung müssen Sie die Dokumente dann auf die Webseiten Ihres Shops kopieren. Die auf den Webseiten hinterlegten Dokumente werden automatisch in die E-Mail Auftragsbestätigung übernommen.



The screenshot shows the janolaw Shop Assistant interface. At the top, there's a header with the shop name 'TEST - BUCHHANDLUNG' and the URL 'www.buchkatalog-reloaded.de/37709'. A tooltip says 'Bitte klicken Sie auf den Shopassistenten'. On the right, there's a status indicator 'Status: offline' with a dropdown arrow. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Aufträge', 'Kunden', 'Shop bearbeiten', 'Werbemittel', and 'Listen erstellen'. Underneath the tabs, there are filters for 'Auftragsstatus: offen' and a time range selector with options 'gesamt', 'heute', 'letzte 3 Tage', and 'letzte 4 Wochen'. A blue button labeled 'Shop-Assistant' is highlighted with a red box. To the right of the button are links 'Goto store tenant!' and 'aktualisieren'. Below the navigation, a message says 'Aufträge: offen, eine Aktion ist erforderlich'. There are two tables: one for 'Aufträge' and another for 'Adressprüfung'. The 'Adressprüfung' table has a dropdown menu with 'freigeben' and 'ausführen' options. At the bottom, there's a legend for address validation status: 'Adresse bestätigt', 'Nicht zu prüfen', and 'Adresse fehlerhaft'.

Bild 1

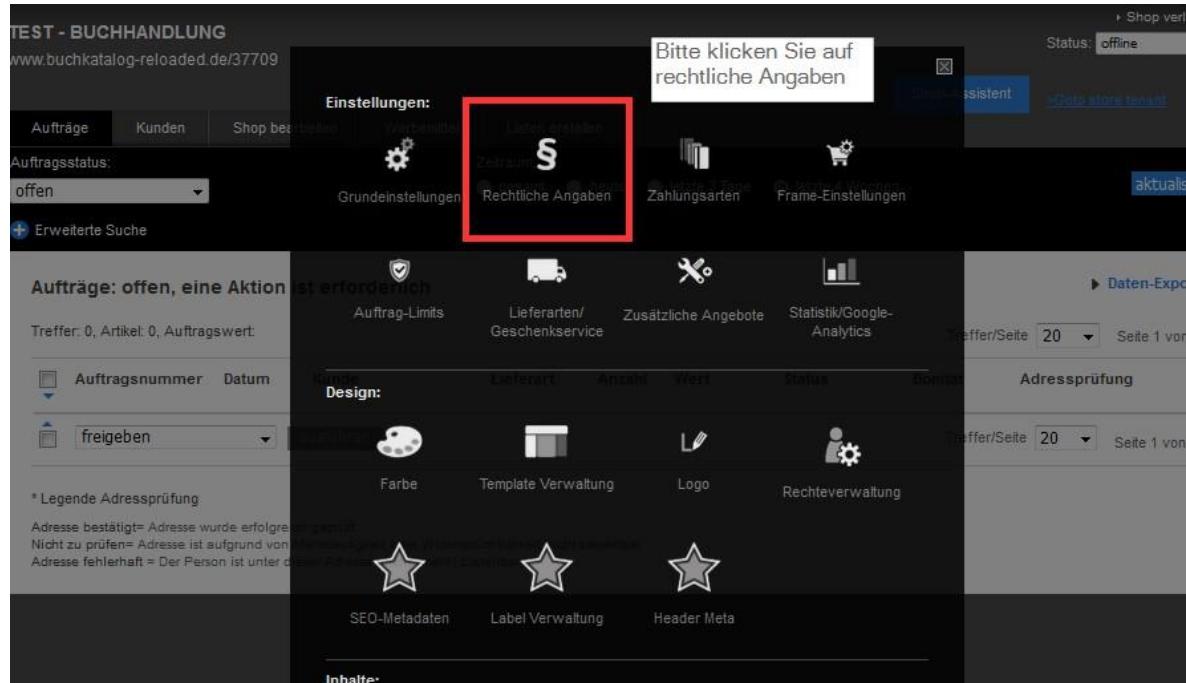


Bild 2

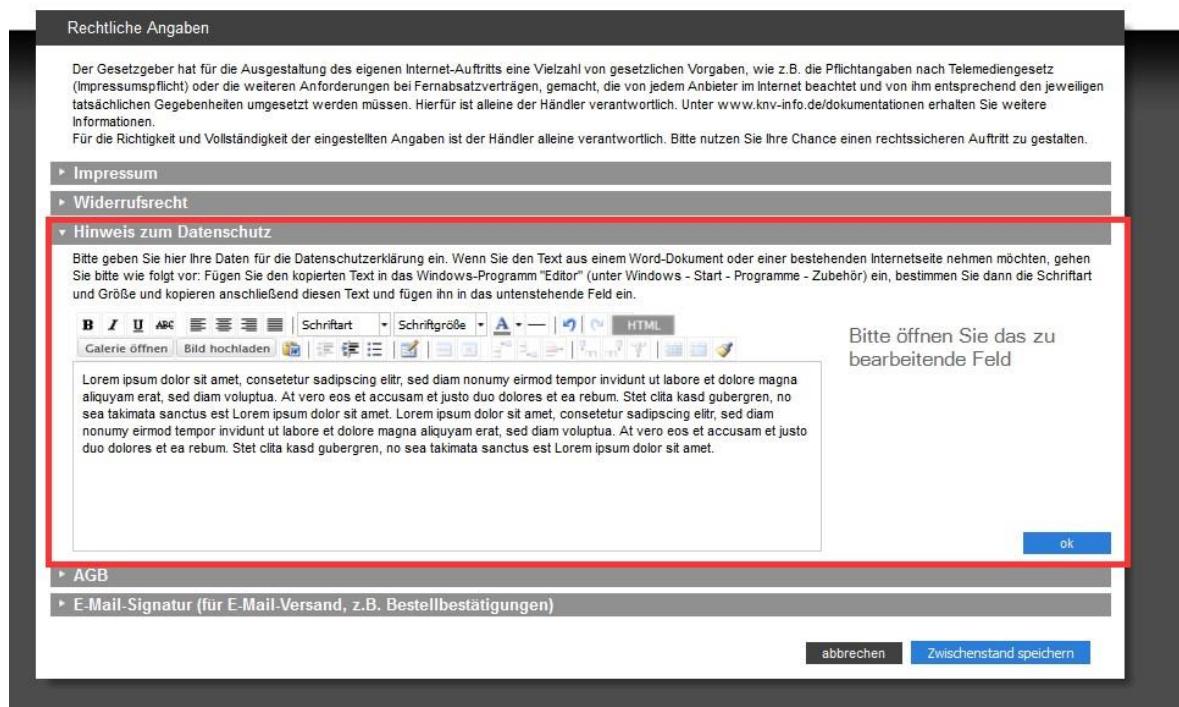


Bild 3

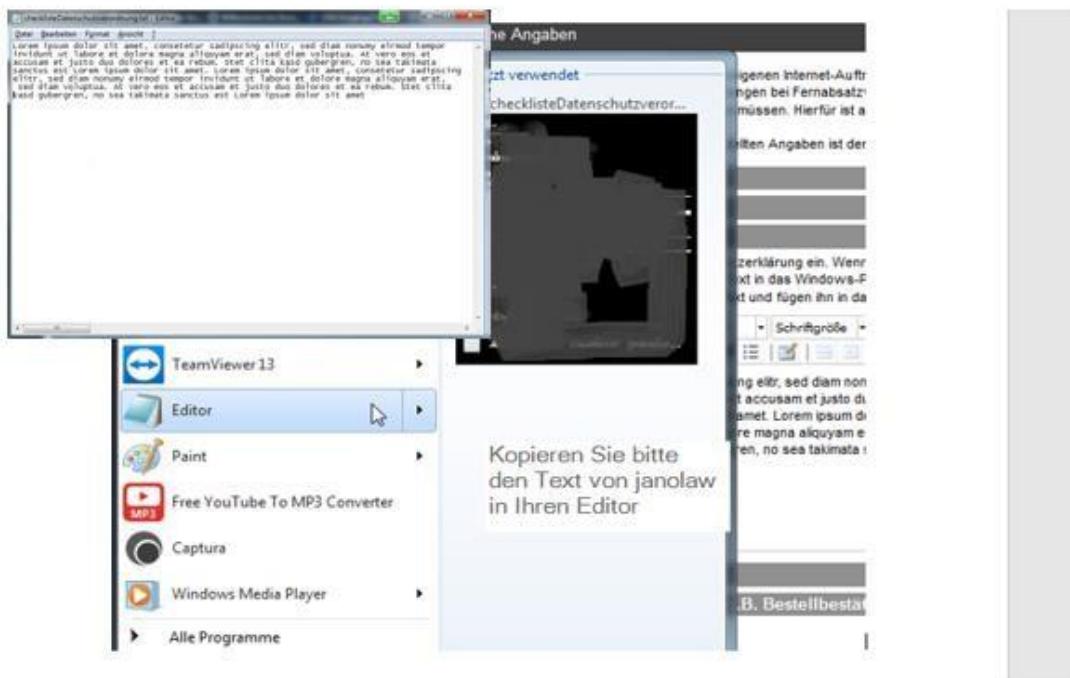


Bild 4

## Rechtliche Angaben

Der Gesetzgeber hat für die Ausgestaltung des eigenen Internet-Auftritts eine Vielzahl von gesetzlichen Vorgaben, wie z.B. die Pflichtangaben nach Telemediengesetz (Impressumspflicht) oder die weiteren Anforderungen bei Fernabsatzverträgen, gemacht, die von jedem Anbieter im Internet beachtet und von ihm entsprechend den jeweiligen tatsächlichen Gegebenheiten umgesetzt werden müssen. Hierfür ist alleine der Händler verantwortlich. Unter [www.knv-info.de/dokumentationen](http://www.knv-info.de/dokumentationen) erhalten Sie weitere Informationen.

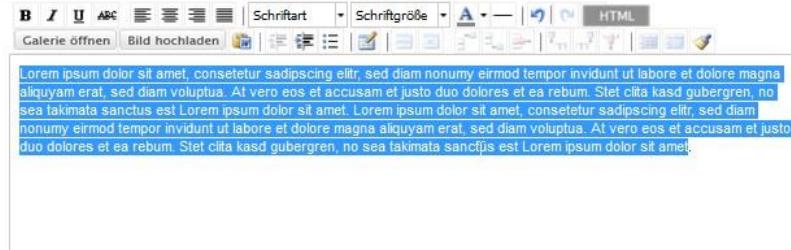
Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der eingestellten Angaben ist der Händler alleine verantwortlich. Bitte nutzen Sie Ihre Chance einen rechtssicheren Auftritt zu gestalten.

### ► Impressum

### ► Widerrufsrecht

### ▼ Hinweis zum Datenschutz

Bitte geben Sie hier Ihre Daten für die Datenschutzerklärung ein. Wenn Sie den Text aus einem Word-Dokument oder einer bestehenden Internetseite nehmen möchten, gehen Sie bitte wie folgt vor: Fügen Sie den kopierten Text in das Windows-Programm "Editor" (unter Windows - Start - Programme - Zubehör) ein, bestimmen Sie dann die Schriftart und Größe und kopieren anschließend diesen Text und fügen ihn in das untenstehende Feld ein.



Kopieren Sie bitte den Text vom Editor in den Shopkonfigurator

ok

### ► AGB

### ► E-Mail-Signatur (für E-Mail-Versand, z.B. Bestellbestätigungen)

abbrechen

Zwischenstand speichern

Bild 5

## Rechtliche Angaben

Der Gesetzgeber hat für die Ausgestaltung des eigenen Internet-Auftritts eine Vielzahl von gesetzlichen Vorgaben, wie z.B. die Pflichtangaben nach Telemediengesetz (Impressumspflicht) oder die weiteren Anforderungen bei Fernabsatzverträgen, gemacht, die von jedem Anbieter im Internet beachtet und von ihm entsprechend den jeweiligen tatsächlichen Gegebenheiten umgesetzt werden müssen. Hierfür ist alleine der Händler verantwortlich. Unter [www.knv-info.de/dokumentationen](http://www.knv-info.de/dokumentationen) erhalten Sie weitere Informationen.

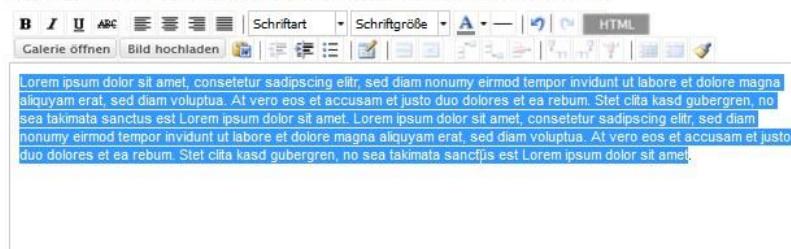
Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der eingestellten Angaben ist der Händler alleine verantwortlich. Bitte nutzen Sie Ihre Chance einen rechtssicheren Auftritt zu gestalten.

### ► Impressum

### ► Widerrufsrecht

### ▼ Hinweis zum Datenschutz

Bitte geben Sie hier Ihre Daten für die Datenschutzerklärung ein. Wenn Sie den Text aus einem Word-Dokument oder einer bestehenden Internetseite nehmen möchten, gehen Sie bitte wie folgt vor: Fügen Sie den kopierten Text in das Windows-Programm "Editor" (unter Windows - Start - Programme - Zubehör) ein, bestimmen Sie dann die Schriftart und Größe und kopieren anschließend diesen Text und fügen ihn in das untenstehende Feld ein.



Kopieren Sie bitte den Text vom Editor in den Shopkonfigurator und bestätigen mit ok.  
Bitte vergessen Sie nicht als letzte Aktion den Button "Zwischenstand speichern" zu aktivieren

ok

### ► AGB

### ► E-Mail-Signatur (für E-Mail-Versand, z.B. Bestellbestätigungen)

abbrechen

Zwischenstand speichern

Bild 6