

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.

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.

Schritt 1: 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 2: 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 1 nicht betroffen sind, müssen Sie die Pflichten aus Schritt 2 erfüllen.

Informationspflichten nach Entstehen einer konkreten Streitigkeit (Schritt 2)

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:

*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 Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

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

„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-schlichter.de/informationen/haeufig-gestellte-fragen3>