



BRUNO ARNOUD

Vorsicht Fallstricke

Rechtslage Der Internet-Handel bietet grosse Chancen. Doch im Web lauern auch Gefahren. Ein Leitfaden.

LUKAS BÜHLMANN

Der Online-Handel hat sich zu einem wichtigen Absatzkanal entwickelt. Er ist aber geprägt von rechtlichen und praktischen Unsicherheiten und Fallstricken. Das Schweizer Recht sieht im Vergleich zur EU relativ wenige spezifische Vorgaben für den Online-Handel vor. Zu beachten gilt es aber die revidierten Vorschriften des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), welche am 1. April 2012 in Kraft getreten sind.

Neue Pflichten für Shops

Online-Shops müssen nun ein Impressum aufweisen, das klare und vollständige Angaben über die Identität enthält – also Informationen wie Namen, Firma und die Post- und E-Mail-Adresse aufweist. Darüber hinaus wird verlangt, dass auf die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen, hingewiesen wird. Unklar ist dabei, ob ein «selbsterklärender Bestellablauf» genügt oder die einzelnen Schritte gesondert erklärt werden müssen. Für den Kunden muss erkennbar sein, mit welchem Schritt er eine verbindliche Bestellung absendet.

Weiter muss der Shop sicherstellen, dass Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung durch den Kunden einfach erkannt und korrigiert werden können. Hierbei sollte eine Übersichtsseite mit den vom Kunden ausgewählten Artikeln und einem «Zurück»- und/oder «Reset»-Button ausreichen (sog. Warenkorb). Schliesslich ist auch eine unverzügliche Bestätigung der Bestellung des Kunden auf elektronischem Wege erforderlich. Diese E-Mail muss dem Kunden nicht den Abschluss des Vertrages bestätigen, sondern lediglich den Eingang seiner Bestellung. Beim Bestellablauf ist für den Shop-Betreiber zentral, dass der Vertrag erst bei Gewissheit über die Lieferbarkeit des Produkts und zu den gewünschten Bedingungen zustande kommt. Ein Online-Shop könnte so ausgestaltet werden, dass das Produktangebot bereits einen verbindlichen Antrag zum Abschluss eines Kaufvertrages darstellt und dieser damit bereits mit der Bestellung des Kunden zustande kommt. Der Shop-Betreiber will aber verhindern, dass er zur Lieferung eines Produkts verpflichtet wird, ohne dessen Verfügbarkeit und Lieferbarkeit prüfen zu können.

Es ist wichtig, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festzuhalten, dass die Angebote unverbindlich sind und ein Kaufvertrag erst mit einer (Vertrags-)

Bestätigungs-E-Mail zustande kommt. Die gesetzlich verlangte sofortige Bestätigung der «Bestellung» muss sorgfältig formuliert werden, um nicht den falschen Eindruck zu erwecken, dass bereits der Vertragsschluss bestätigt wird.

Damit der Vertrag unter den vom Shop-Betreiber gewünschten Bedingungen zustande kommt, ist ein gültiger Einbezug der AGB erforderlich. Voraussetzung hierfür ist beim Online-Vertragsschluss ein rechtzeitiger Hinweis auf die Geltung der AGB. Dieser Hinweis muss vor Abgabe der Bestellung erfolgen und sollte unmittelbar über dem Bestellbutton angebracht sein. Zur Vermeidung von Beweisschwierigkeiten ist die Verwendung einer entsprechenden Checkbox zu empfehlen. Der Kunde muss die Möglichkeit haben, in «zumutbarer Weise» vom Inhalt der AGB Kenntnis zu nehmen. Hierfür ist ein Link zum Abruf der AGB oberhalb des Bestellbuttons zu empfehlen. Die AGB müssen verständlich sein. Auch wenn das Erfordernis rechtlich umstritten ist, ist es empfehlenswert, dem Kunden die Möglichkeit zu verschaffen, die AGB zu speichern oder auszudrucken.

Mit der UWG-Revision wird schliesslich auch im Schweizer Recht eine offene Inhaltskontrolle von missbräuchlichen AGB-Klauseln eingeführt. Deshalb dürfte es nach dem Inkrafttreten im Juli 2012 angebracht sein, ältere AGB zu überprüfen. Missbräuchliche AGB-Klauseln sind nichtig, was in Anbetracht der Bedeutung von AGB im Online-Handel mit einer nicht vertretbaren Rechts- beziehungsweise Vertragsunsicherheit verbunden ist.

TIPPS UND TRICKS

Top-Tasks für Shop-Betreiber

- Ist das Impressum vollständig und deutlich verlinkt?
- Ist die Datenschutzerklärung vollständig und verlinkt?
- Sind die Produktbeschreibungen komplett und klar?
- Sind die Produktabbildungen rechtlich einwandfrei?
- Sind die Preisangaben vollständig und korrekt?
- Ist das Liefergebiet klar definiert?
- Ist der Bestellvorgang transparent ausgestaltet?
- Ist ein allfälliges Widerrufsrecht klar und verständlich?
- Sind die AGB rechtlich korrekt?
- Ist der Vertragsschluss korrekt und transparent?
- Erfolgt die E-Mail-Bestätigung der Bestellung unverzüglich?

Im Unterschied zum europäischen Recht sieht das Schweizer Recht nach wie vor kein zwingendes Rückgaberecht vor. In vielen Branchen ist es jedoch üblich, dem Kunden vertraglich ein Rückgaberecht einzuräumen, nicht zuletzt weil dies von den Kunden insbesondere im Online-Handel erwartet wird. So verlangen der Ehrenkodex des Schweizerischen Versandhandelsverbands (VSV) und das Trusted-Shops-Gütesiegel für die Schweiz ein Widerrufsrecht. Bei der Festlegung der Bedingungen, wie Frist, Fristwahrung und Zustand der Ware, ist Sorgfalt geboten: Vor allem bei Shops mit breitem Sortiment muss klar ersichtlich sein, für welche Produkte, wie etwa Software oder verderbliche Ware, das Widerrufsrecht nicht gilt.

Vorsicht vor dem Ausland

Angebote im Internet sind weltweit abrufbar. Richtet sich ein Schweizer Online-Shop auch an Kunden etwa im europäischen Ausland, sind regelmässig zahlreiche lokale Konsumentenschutzbestimmungen zu beachten. So ist jedem europäischen Kunden zwingend ein Widerrufsrecht einzuräumen. Geschieht dies nicht, kann das dazu führen, dass ein Online-Shop vor ausländischen Gerichten unter Berufung auf ausländisches Recht verklagt wird. Shop-Betreiber müssen sich deshalb überlegen, wo sie verkaufen wollen. Eine Unterteilung in verschiedene Länder-Shops kann sich aufdrängen.

Um einen kostspieligen Rechtsstreit im Ausland über unbekannte ausländische Rechtsvorschriften zu vermeiden, muss ein Shop-Betreiber darauf achten, dass sein Angebot nur auf die Märkte ausgerichtet ist, deren Vorschriften er auch beachtet. Gegenüber Konsumenten helfen Gerichtsstands- und Rechtswahlklauseln innerhalb von Europa nichts. Klar für eine Ausrichtung spricht, wenn innerhalb des Shops eine Vorauswahl des betreffenden Landes vorgenommen werden kann, wenn sich Werbung für den Online-Shop gezielt an Nutzer im Ausland richtet oder wenn Versandkosten fürs Ausland oder Preisangaben in Fremdwährung gemacht werden. Kriterien, die für eine Ausrichtung sprechen, sind die Verwendung von ausländischen Sprachen, von länderspezifischen Top-Level-Domains, Bankverbindungen in dem jeweiligen Land oder die Angabe internationaler Vorwahlen bei Telefonnummern. Sofern die Abrufbarkeit des Angebots nicht eingeschränkt wird, kann eine Ausrichtung auf ausländische Konsumenten nur mit einem Disclaimer, der eine Lieferung in bestimmte Länder ausschliesst, verhindert werden. Vorausgesetzt, dass der Disclaimer dann auch befolgt wird.

Lukas Bühlmann, Bühlmann Rechtsanwälte AG, Zürich.



digitec.ch

5 von 40 830 Artikeln

Unsere Produkte sind im **Online-shop**, im **Laden** oder per **Telefon** bestellbar.

Kontaktieren Sie uns via E-Mail unter digitec@digitec.ch

oder besuchen Sie uns in einer unserer **Filialen in Basel, Dietikon, Kriens, Lausanne, Winterthur, Wohlen und Zürich**

oder rufen Sie uns an unter **044 575 95 00**.

**329.–** statt 349.–

Canon PowerShot SX260 HS

Die neue Canon Kompaktkamera mit 20fach Zoom und GPS-Funktion ist der ideale Reisebegleiter.

- 12.1 MPixel CMOS-Sensor
- 20x optischer Zoom ab 25mm Weitwinkel
- Full HD-Videos • Bis zu 10 Bilder/s
- 3"-Display [Artikel 234444](#)

**999.–** statt 1299.–

HP ProBook 6560b

Robustes Notebook mit hochwertiger Ausstattung, die überzeugt!

- 15.6"-Display, 1600x900 Pixel • Intel Core i5-2520M, 2.5GHz • 4GB DDR3
- 500GB HDD, 7200rpm • AMD Radeon HD 6470M • WLAN 802.11a/b/g/n, Gigabit-LAN, Bluetooth, UMTS-Modul
- 37x25x3.4cm, 2.5kg • Windows 7 Professional [Artikel 212996](#)

**139.–** statt 159.–

Asus 22"-LED VS228H

Sparsamer Full HD-Monitor mit einem 22 Zoll-Bildschirm und brillanter Bilddarstellung.

- 1920x1080 Pixel, 16:9 • 5ms Reaktionszeit • TN-Panel • Dyn. Kontrast 50000000:1 • 16.7 Mio. Farben • VGA, DVI-D, HDMI • Neigbar • EnergyStar
- 3 Jahre Pickup-Garantie [Artikel 221655](#)

Bestseller

**1199.–** statt 1399.–

HP Compaq 8200

Top in Preis und Leistung und ab Lager verfügbar: HP Business-PCs.

- Intel Core i7-2600, 3.4GHz • 4GB DDR3
- 500GB HDD, 7200rpm • AMD Radeon HD 6570 • Gigabit-LAN • 10x USB 2.0, DVI, 2x DisplayPort • Windows 7 Professional • 3 Jahre Onsite-Garantie [Artikel 215013](#)

Bestseller

**58.–** statt 89.–

Cisco 8 Port Gigabit Switch SD2008T

Mit intelligenter Stromsparfunktion, die inaktive Ports automatisch in den Standby-Modus setzt.

- Bis zu 2000Mbit/s Vollduplex • Auto-sensing MDI/MDI-X • Plug-and-Play
- Unterstützt Jumbo Frames bis 9KB
- Eco-Mode • Lebenslange Garantie [Artikel 187688](#)

Gratis Lieferung in die ganze Schweiz

Alle Preise in CHF inkl. MwSt. Statt-Preise sind Konkurrenzpreise vom 08.05.2012.