



EU-Verbraucherrecht für Schweizer Online-Händler

XBorder20

Lukas Bühlmann, MLL

25.08.20

Rechtswahl mit Konsumenten?

Europäischer B2C-Online-Handel - Anwendbares Fernabsatzrecht

- Recht des Verbraucherstaates
 - sofern der Unternehmer seine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit auf diesen Staat **ausrichtet**, Art. 6 Rom I-VO

- Günstigkeitsvergleich bei Rechtswahl
 - Abweichende Rechtswahl zulässig, darf jedoch **nicht** dazu führen, dass dem Verbraucher ein **höherer Schutz nach dem Recht seines Staates entzogen** wird, Art. 6 Abs. 2 Rom I-VO
 - *LG Hamburg*, Urt. v. 06.01.2011, 327 O 779/10; *Österr OGH*, Urt. v. 13.12.2012, 1 Ob 48/12h
 - Rechtswahlklausel somit grundsätzlich zulässig
 - *OLG Oldenburg*, Beschl. v. 23.09.2014, 6 U 113/14
 - Die Klausel „Es gilt deutsches Recht“ kann so verstanden werden, dass jede Bestimmung des Heimatrechts eines Verbrauchers aus dem Ausland ausgeschlossen sei .
 - Exkurs: UNCITRAL („UN-Kaufrecht“) Teil des nationalen Rechts (stRspr *österr OGH*)
 - **Ausnahme:** bei Handel mit Schweizer Verbrauchern ist keine Rechtswahl möglich

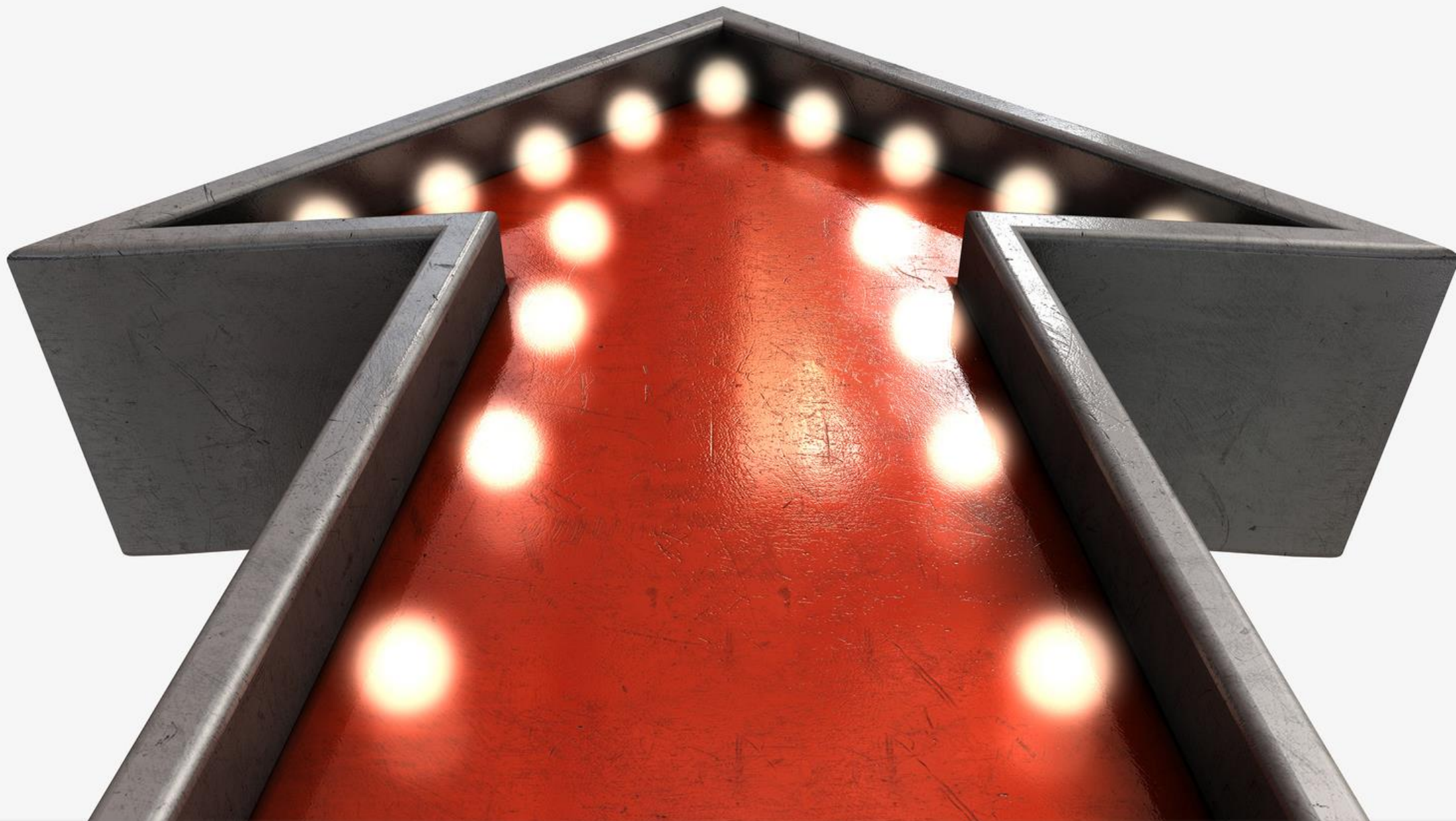
Urteil KG Berlin: Auf Online-
Werbung für
Cellulitebehandlung eines
Schweizer Unternehmens ist
deutsches Wettbewerbsrecht
anwendbar

(KG Berlin, Urt. v. 27.11.2015 – Az.: 5 U 20/14)



Europäischer Online-Handel – Gerichts-Zuständigkeit für Rechtsverletzung vs Rechtsverletzung

- „Weltzuständigkeit“ für (behauptete) Rechtsverletzung durch Abrufbarkeit
 - *EuGH*, stRspr zu Art 5 EuGVVO (und *österr OGH*)
 - Gemäß *EuGH* ist für Klagen aus "unerlaubten Handlungen" - darunter fallen insbesondere auch Ansprüche aus unlauterem Wettbewerb und aus der Verletzung von Immaterialgüterrechten – jenes Gericht jenes Orts international und örtlich zuständig, „an dem das schädigende Ereignis eingetreten ist". Diese Bestimmung ist nach der Rechtsprechung des *EuGH* vertragsautonom dahin auszulegen, dass sie **sowohl den Ort, an dem der Schaden eingetreten ist, als auch den Ort des ursächlichen Geschehens meint.**
- Ausrichtung für Verbrauchergerichtsstand ...
 - *EuGH*, Urt. v. 07.12.2010, C-144/09
- ... und Ausrichtung für anwendbares Recht entscheidend ...



Richten Sie sich mit Ihrem Angebot an Kunden in DACH?

Ausrichtungskriterien

Eindeutige Ausrichtung

- Ausdrücklicher Hinweis auf Lieferungen nach D/AT
- Gebietsspezifische Online-Werbung (z.B. Google AdWords auf google.de)
- Explizite Angabe von Versandkosten nach D/AT
- Benutzung einer .de / .at Top-Level Domain

Indiz für Ausrichtung

- Angabe von internationalen Telefonnummern (+49 / +43)
- Angabe von Anfahrtswegen
- Sprachauswahl
- Ausländische Währungen (Euro)
- Internationaler Charakter der angebotenen Dienstleistung
- Werbung mit internationaler Kundschaft (z.B. Kundenbewertungen)

Ausländisches Recht für Schweizer Websites?

- Frage, wann Ausrichtung vorliegt, ist Ergebnis einer Gesamtabwägung
 - Doch: Ausrichtung auf das Ausland lässt sich nach aktueller Rechtsprechung kaum noch vermeiden
 - Einziger effektiver Ausschluss: Keine Lieferung an ausländische Adressen
- Aber: Internationale Ausrichtung nicht gleichbedeutend mit Ausrichtung auf einzelne Länder
- Konsequenzen der Ausrichtung auf ausländische Kunden
 - Inanspruchnahme vor ausländischen Gerichten und
 - Anwendbarkeit ausländischen Rechts
- Fazit: Ausländisches Recht für deutschsprachige Online-Shops im B2C-Verkehr/ in Fragen des „gewerblichen Rechtsschutzes“ fast immer maßgeblich
 - Gerichtsstandsvereinbarungen und Rechtswahlklauseln in AGB helfen nicht
 - Disclaimer nur, wenn auch tatsächlich eingehalten werden (stRspr *österr OGH*)

Checkliste Internationalisierung





Lukas Bühlmann, LL.M.

Partner, MLL, Zürich

lukas.buehlmann@mll-legal.com

www.mll-legal.com | www.mll-news.com

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme



EU-Verbraucherrecht für Schweizer Online-Händler – aktuelle Entwicklungen

XBORDER 2020, 26.8.2020, RA Dr. Carsten Föhlisch





Dr. Carsten Föhlisch

Bereichsleiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH und Inhaber der Kanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Seit mehr als zwanzig Jahren im E-Commerce-Recht tätig. Autor zahlreicher Publikationen. Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts (2009), zum „Button-Gesetz“ (2012) und zum Online-Kaufrecht (2016). Umfangreiche Vortragstätigkeit und Lehrbeauftragter für IT-Recht der Universität Münster. Forschungsfellow Hochschule Pforzheim. Vorsitzender des Gutachterausschusses für Wettbewerbsfragen, Mitglied im DIHK-Rechtsausschuss, stv. Vorsitzender der Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten der IHK Köln, stv. Vorsitzender des D21 Gütesiegelboards und Mitherausgeber der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR).

Agenda

- Abmahnungen
 - Häufige Abmahngründe 2019
 - Missbrauch und Bekämpfung
- Datenschutz und Online-Marketing
 - Datenschutz und Lauterkeitsrecht
 - Social Media, Bewertungen
 - Cookies, Tracking, Targeting
- Produktdarstellung
 - Herstellergarantien
- Widerrufsrecht
 - Abmahngrund Nr. 1
 - EuGH zur Telefonnummer
- Marktplätze und Portale
 - New Deal for Consumers
 - P2B-VO

Abmahnungen



47%

der Online-Händler wurden abgemahnt

Abmahnungen im Online-Handel 2019

An der achten Umfrage haben insgesamt 2.865 Händler teilgenommen. Von diesen Teilnehmern wurden in der Vergangenheit 1.336 abgemahnt – das sind 47 % der Umfrageteilnehmer und betrifft damit beinahe jeden zweiten.

In den vergangenen 12 Monaten wiederum erhielten 558 Händler eine Abmahnung – das sind 42 % aller Abgemahnten. Der Zeitraum der Befragung ging vom 1. bis zum 31. Oktober 2019.

Bei der vorliegenden Umfrage handelt es sich nicht um eine repräsentative Umfrage, sondern lediglich um ein Meinungsbild solcher Online-Händler, die von Trusted Shops oder über die Industrie- und Handelskammern zu der Befragung (über einen entsprechenden Link) eingeladen worden waren und daran teilgenommen haben.

Häufigste Abmahngründe

Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht 15 %

Verstöße in Bezug auf Produktkennzeichnungen 14 %

Fehlerhafte Grundpreisangaben 12 %

OS-Plattform 10 %

Urheberrechtsverletzungen 7 %

Markenrechtsverletzungen 7 %

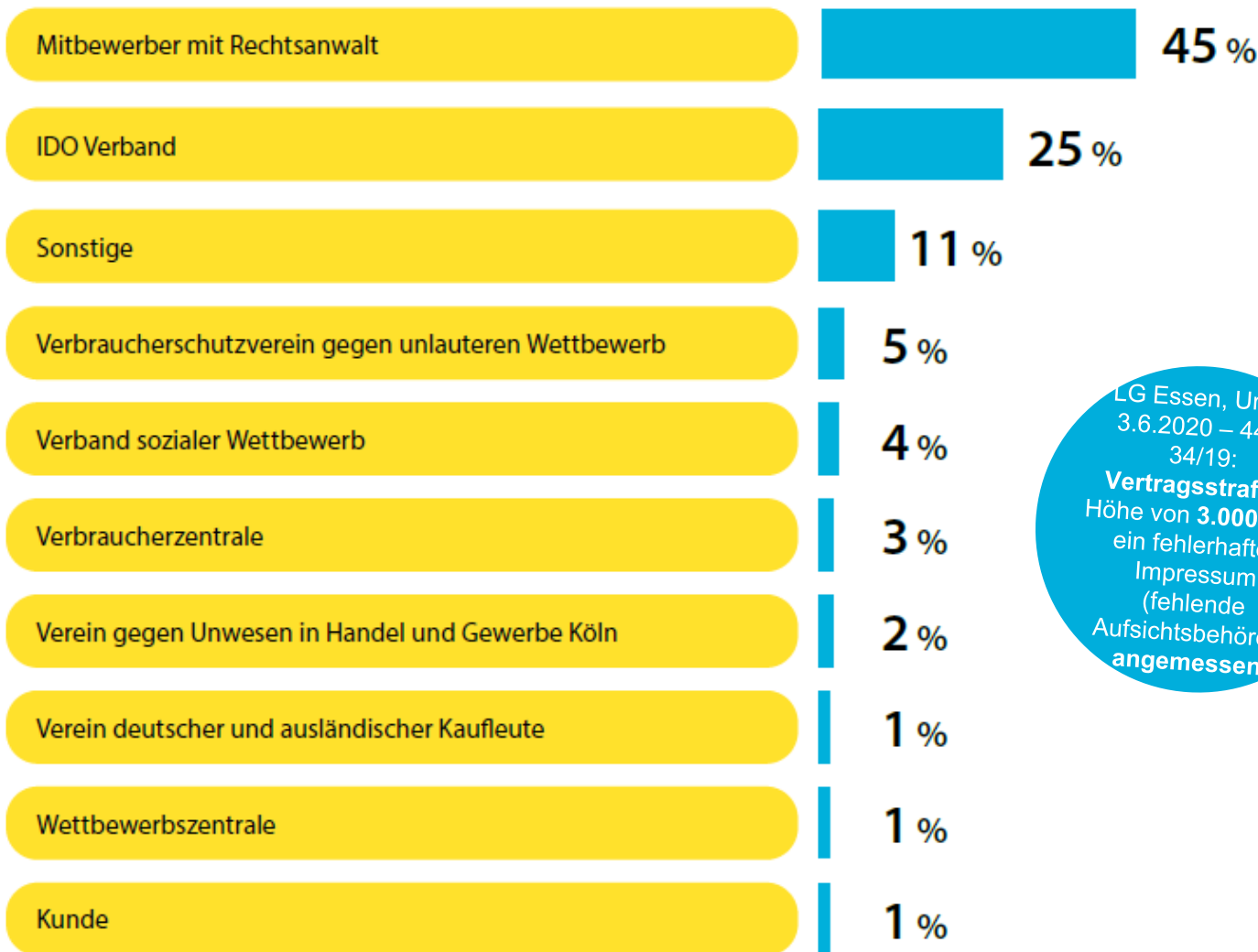
Fehlerhafte Garantiewerbung 5 %

Datenschutzrecht 3 %

Verstöße gegen das Verpackungsgesetz 3 %

Verwendung unzulässiger AGB-Klauseln 3 %

E-Mail-Werbung ohne Einwilligung 3 %



LG Essen, Ur. v. 3.6.2020 – 44 O 34/19:
Vertragsstrafe in Höhe von **3.000 €** für ein fehlerhaftes Impressum (fehlende Aufsichtsbehörde) **angemessen.**

Diese Kosten verursacht eine Abmahnung.

1.936 €

3.500 €

Durchschnittliche Höhe bei erstmaligem erneuten Verstoß

7.300 €

Durchschnittliche Höhe bei mehrmaligen Verstößen

Aktuell: siehe <https://shopbetreiber-blog.de/2020/08/10/abmahnradar-juli-2020/>

„IDO“ konnte Aktivlegitimation (mehrfach) nicht nachweisen

OLG Koblenz, Beschl. v. 3.2.2020, 9 W 356/19

- „Für die Frage, ob ein missbräuchliches Verhalten eines Verbandes ausgeschlossen werden kann, kommt es aber durchaus auch darauf an, ob die ihm angehörigen Unternehmen zumindest eine **gewisse wirtschaftliche Bedeutung** haben. Andernfalls könnte ein Verband recht leicht alle Branchen abdecken, indem er gezielt einzelne kleine Online-Händler aus verschiedenen Branchen als Mitglieder wirbt.“
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/05/22/olg-koblenz-ido-konnte-aktivlegitimation-nicht-nachweisen/>
- Ebenso LG Rostock, Urt. v. 29.10.2019, 6 HKO 2/19
<https://shopbetreiber-blog.de/2019/11/07/wieder-lg-rostock-ido-konnte-aktivlegitimation-bei-multimedia-haushaltsgeraeten-und-elektronikartikeln-nicht-nachweisen/>
- Ebenso LG Rostock, Urt. v. 10.1.2019, 5a HK O 120/18
<https://shopbetreiber-blog.de/2019/03/20/lg-rostock-ido-konnte-aktivlegitimation-nicht-nachweisen/>

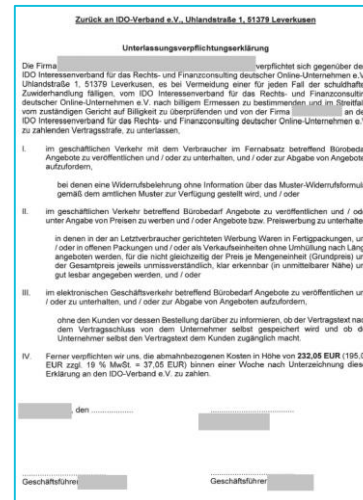
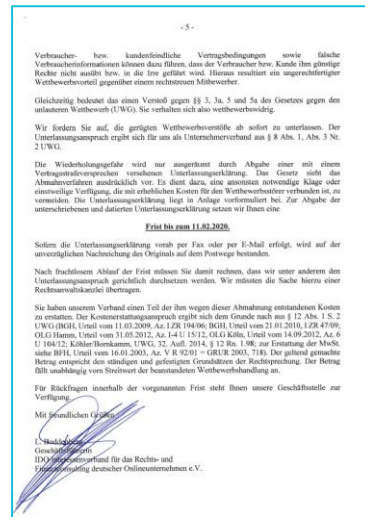


LG Heilbronn, Urt. v. 20.12.2019, 21 O 38/19 KFH:
„Die Möglichkeit des planmäßigen **Aussparens von Mitgliedern bei der Verfolgung von Wettbewerbsverstößen**, die auch keinesfalls von der Treuepflicht im Verein gedeckt sein kann, da sich diese niemals gegen satzungsmäßige Verpflichtungen richten kann, ist indes greifbar.“

Abmahnungsmissbrauch – Kündigungsgrund

BGH, Urt. v. 14.2.2019, I ZR 6/17

- a) Ein rechtsmissbräuchliches Verhalten bei einer Abmahnung kann einen **wichtigen Grund für die Kündigung** einer auf der Abmahnung beruhenden **Unterlassungsvereinbarung** darstellen.
- b) Bei einem aufgrund missbräuchlicher Abmahnung abgeschlossenen Unterlassungsvertrag steht der **Geltendmachung von Vertragsstrafen** für Verstöße, die der Schuldner vor der Kündigung des Vertrags begangen hat, der **Einwand des Rechtsmissbrauchs nach § 242 BGB** entgegen.



LG Bochum, Urt. v. 26.3.2019 – I-12 O 4/19: Bei missbräuchlicher Abmahnung verjähren Ersatzansprüche nach 6 Monaten

Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs

- Liste aktivlegitimierter Wirtschaftsverbände
- Keine Anwaltskosten mehr bei Abmahnungen durch Konkurrenten wegen Verstößen gegen Informationspflichten in Telemedien (!)
- Vermutung von Missbrauch bei Streitwertüberhöhung
- https://www.bmju.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/Staerkung_fairen_Wettbewerbs.html
- Anhörung im Rechtsausschuss des Bundestages
<https://shopbetreiber-blog.de/2019/10/23/anti-abmahngesetz-experten-anhoerung-im-bundestag/>



Themen Verbraucherportal Ministerium Service

Aktuelle Gesetzgebungsverfahren

GESETZGEBUNGSVERFAHREN | 15. MAI 2019

Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs

Der Gesetzentwurf enthält eine Reihe aufeinander abgestimmter Maßnahmen zur Verhinderung eines Missbrauchs des bewährten Abmahnrechts sowie zur Verbesserung der Transparenz bei urheberrechtlichen Abmahnungen. Die ebenfalls vorgesehene Einführung einer Reparaturklausel im Designrecht dient der Verbesserung des Wettbewerbs bei formgebundenen Ersatzteilen im Interesse von Verbrauchern sowie des freien Ersatzteilhandels.

Regierungsentwurf

15. MAI 2019

RegE: Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs
(PDF, 340KB, Datei ist nicht barrierefrei)

Referentenentwurf

11. SEPTEMBER 2018

Referentenentwurf (RefE): Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung des fairen Wettbewerbs

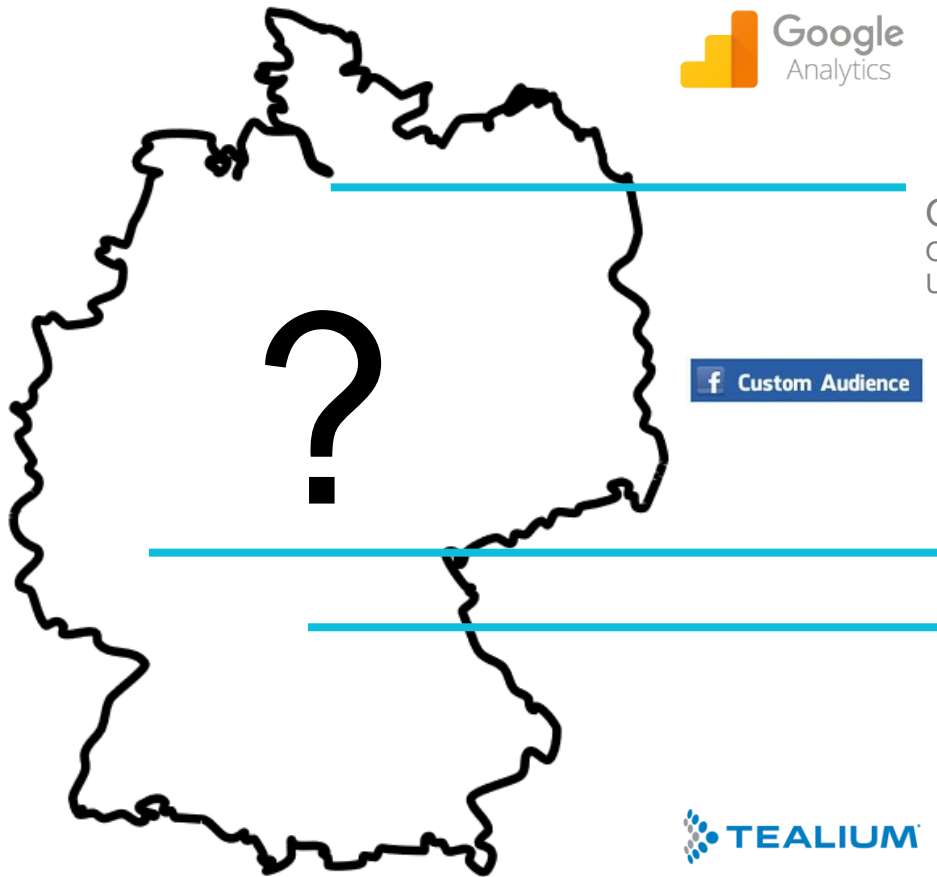
Gesetz zur Stärkung des fairen Wettbewerbs

- Vor der Sommerpause:
Einigung der Koalitionsfraktionen, Inhalt jedoch noch unklar
- <https://www.cducsu.de/presse/pressemitteilungen/koalitionsfraktionen-einigen-sich-auf-gesetz-zur-staerkung-des-fairen-wettbewerbs>
- <https://www.spdfraktion.de/presse/pressemitteilungen/wir-schieben-missbraeuchlichen-abmahnungen-riegel>
- Was ich gehört habe (Änderungen gegenüber RegE):
 - Eine Regelung bei den Wettbewerbsvereinen, dass ihnen eine erhebliche Zahl von Wettbewerbern angehören muss
 - Kriterien für Rechtsmissbrauch sollen nur noch Indizwirkung entfalten, keine Vermutungsregelung mehr
 - DSGVO-Verstöße sind weiterhin abmahnbar, aber der Ausschluss der Abmahnkosten soll auf Unternehmen bis 250 Mitarbeiter angehoben worden sein
 - Der Fliegende Gerichtsstand soll nur für Rechtsstreitigkeiten wegen Verstößen im Online-Bereich und für Vereine ausgeschlossen sein.

Datenschutz und Online-Marketing



DSGVO-Abmahnung durch Konkurrenten?



ARIKAN & ŞAHİN

KANZLEI

KANZLEI - ARIKAN - ŞAHİN - MALLINCKRODTSTR. 230 - D-44147 DORTMUND
Elektro Kaib GmbH
Gutenbergstr. 12
94036, Passau

MALLINCKRODTSTR. 230
D-44147 DORTMUND
TEL : 0 231 - 88 08 404
FAX : 0 231 - 88 08 405
RECHTSANWALT ÖZKAN ARIKAN
WIRTSCHAFTSRECHTSANWALT

OLG Hamburg, Urtr. v. 25.10.2018, 3 U 66/17
OLG Stuttgart, Urtr. v. 27.2.2020, 2 U 257/19; OLG Naumburg,
Urtr. v. 7.11.2019, 9 U 6/19 und 9 U 39/18

Vielleicht

Abmahnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

LG Wiesbaden, Urtr. v. 5.11.2018, 5 O 214/18
LG Bochum, Urtr. v. 7.8.2018, I-12 O 85/18; LG Magdeburg, Urtr. v.
18.1.2019, 36 O 48/18; LG Stuttgart, Urtr. v. 20.5.2019, 35 O 68/18 KfH

Nein

LG Würzburg, Urtr. v. 11.9.2018, O 1741/18 UWG

Ja

.....
unseren Mandanten nicht hingewiesen. Aufgrund des Einsatzes des Tracking Tools „Google Analytics“ werden personenbezogene Daten unserer Mandanten gesammelt und verarbeitet. Insbesondere wird die Speicherung und Weitergabe der IP-Adresse zu den personenbezogenen Daten nach der DSGVO gezählt.

BANKVERBINDUNG
SPARKASSE DORTMUND
KTO NR. 29 401 85 30 - BLZ 440 201 99
IBAN: DE23440201990291018330
BIC: DORTDE33XXX

OLG Hamburg zur DSGVO und Lauterkeitsrecht

OLG Hamburg, Urt. v. 25.10.2018, 3 U 66/17

1. Die DSGVO enthält **kein abgeschlossenes Sanktionssystem**, das die Verfolgung datenschutzrechtlicher Verletzungshandlungen auf lauterkeitsrechtlicher Grundlage durch Mitbewerber ausschließt.
2. Datenschutzrechtliche Normen haben **nicht grundsätzlich marktverhaltensregelnden Charakter** im Sinne von § 3a UWG; vielmehr muss insoweit die jeweilige Norm konkret darauf überprüft werden, ob sie eine Regelung des Marktverhaltens zum Gegenstand hat.



Abmahnung je
nach verletzter
Norm möglich

Ausdrücklich angeschlossen: OLG Naumburg, Urt. v. 7.11.2019, 9 U 6/19; ebenso OLG Stuttgart, Urt. v. 27.2.2020, 2 U 257/19



Konkurrent: § 3a UWG



BGH, Vorlagebeschl. v. 28.5.2020, I ZR 186/17:

„Stehen die Regelungen in Kapitel VIII, insbesondere in Art. 80 Abs. 1 und 2 sowie Art. 84 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2016/679 nationalen Regelungen entgegen, die [...] **einerseits Mitbewerbern und andererseits nach dem nationalen Recht berechtigten Verbänden, Einrichtungen und Kammern** die Befugnis einräumen, wegen Verstößen gegen die Verordnung (EU) 2016/679 unabhängig von der Verletzung konkreter Rechte einzelner betroffener Personen und ohne Auftrag einer betroffenen Person gegen den Verletzer im Wege einer Klage vor den Zivilgerichten unter den Gesichtspunkten des Verbots der Vornahme unlauterer Geschäftspraktiken oder des Verstoßes gegen ein Verbraucherschutzgesetz oder des Verbots der Verwendung unwirksamer Allgemeiner Geschäftsbedingungen vorzugehen?“

verbraucherzentrale
Bundesverband

Verbraucherzentrale:

§§ 2 Abs. 2 Nr. 11, 3 Abs. 1 Nr. 1 UKlaG



ido
VERBAND

Wirtschaftsverband:

§§ 2 Abs. 2 Nr. 11, 3 Abs. 1 Nr. 2 UKlaG



Außerdem:
Bußgelder
durch
Behörden

<https://shopbetreiber-blog.de/2019/10/29/dsk-konzept-zur-bemessung-von-dsgvo-bussgeldern-veroeffentlicht/>



„Betroffener“:

§§ 823, 1004 BGB



LG Dresden, Urt. v. 11.1.2019,
1a O 1582/18:

Die nicht-anonymisierte
Übermittlung der IP-Adressen
der Webseitenbesucher an
Google Inc. durch Einbindung
des Tracking-Dienstes Google
Analytics auf der eigenen
Webseite stellt eine Verletzung
des allgemeinen
Persönlichkeitsrechts dar.

**Social Media,
Bewertungen**



Trennungsgebot #Kennzeichnung

LG Köln, Urteil vom 21.07.2020 - 33 O 138/19

- Influencer müssen bei „Taggen“ von Unternehmen auf ihrer Instagramseite dieses als Werbung **kennzeichnen**, auch wenn **keine Werbeverträge** zwischen der Influencerin und den Unternehmen bestünden, deren Kleidung und Accessoires die Influencerin präsentiert.

https://www.justiz.nrw.de/nrwe/lgs/koeln/lg_koeln/j2020/33_O_138_19_Urteil_20200721.html

- (ähnlich LG Hagen, Urt. v. 13.9.2017, 23 O 30/17)

OLG Hamburg, Urteil vom 02.07.2020, Az. 15 U 142/19

- Der kommerzielle Zweck der geschäftlichen Handlung **ergibt sich aus den Umständen** und ist für einen Verbraucher auf den ersten Blick erkennbar. Daher sei ein solcher Post **nicht als Werbung zu kennzeichnen**.

- (ähnlich LG München I, Urt. v. 29.4.2019, 4 HK O 14312/18)

OLG Frankfurt a.M., Beschl. v. 28.6.2019, 6 W 35/19

- Die Empfehlung eines Produktes durch einen „Influencer“ in dessen sozialem Medium, welches einen kommerziellen Zweck nicht erkennen lässt, stellt jedenfalls dann eine nach § 5a Abs. 6 UWG verbotene **getarnte Werbung** dar, wenn der „Influencer“ sich **hauptberuflich** mit dem Geschäftsbereich, zu dem das empfohlene Produkt gehört, beschäftigt und geschäftliche Beziehungen zu den Unternehmen unterhält, deren Produkte er empfiehlt.



Grds. keine Haftung für Amazon Bewertungen

BGH, Urt. v. 20.2.2020, I ZR 193/18

1. Den Anbieter eines auf der Online-Handelsplattform Amazon angebotenen Produkts trifft **für nicht von ihm veranlasste Kundenbewertungen keine wettbewerbsrechtliche Haftung**, wenn er sich diese Bewertungen nicht zu eigen macht. Für die Beurteilung, ob eine wegen wettbewerbswidriger Werbung in Anspruch genommene Person sich fremde Äußerungen zu eigen macht, kommt es entscheidend darauf an, ob sie nach außen erkennbar die inhaltliche Verantwortung für die Äußerungen Dritter übernimmt oder den zurechenbaren Anschein erweckt, sie identifiziere sich mit ihnen. Dieser Maßstab gilt auch im Heilmittelwerberecht.
[...]
4. Gibt der Anbieter eines auf einer Online-Handelsplattform angebotenen Produkts selbst irreführende oder gefälschte Kundenbewertungen ab, bezahlt er dafür oder können ihm die Kundenbewertungen aus anderen Gründen als Werbung zugerechnet werden, haftet er als Täter, gegebenenfalls Mittäter, eines Wettbewerbsverstoßes.



★★★★★ Schmerzlinderung und Stabilisation

Rezension aus Deutschland vom 27. Juni 2020

Farbe: 20x Hellblau+ 20x Schwarz | [Vine Kundenrezension eines kostenfreien Produkts](#) (Was ist das?)

Das Kinesio-Tape der Marke ZINUU wird im zweier Set geliefert. Pro Rolle sind 20 Tapes enthalten . Das Tape lässt sich leicht an die betreffende Stelle kleben und es bewirkt eine Entlastung und daher eine Schmerzlinderung. Ich habe Schmerzen in meiner rechten Hand. Die Tapes halten sehr gut und fransen durch ihre vorgestanzte Form nicht so schnell aus. Der Kleber ist auch für empfindliche Haut geeignet und das Produkt hält auch nach mehreren Händewaschen. Das Entfernen des Kinesio - Tape geht leicht und ohne bleibende Kleberrückstände.

Nützlich

↓ Kommentar

Missbrauch melden



Warenkorb 1

Ihre Adresse 2

Prüfen und Bestellen

Google Kundenrezensionen

Geben Sie Feedback

Velken-Folientechnik verwendet Google Kundenrezensionen, um Feedback zu dem gebotenen Service zu sammeln.

Sind Sie damit einverstanden, dass Google Ihnen nach Abschluss Ihrer Transaktion eine kurze Umfrage an die E-Mail-Adresse foehlich@trustedshops.de sendet? [Weitere Informationen.](#)

[Datenschutzerklärung](#)

NEIN

JA

472

Empfehlen

G+

Viele Grüße nach Köln,
Ihr Team von [Velken.de](#)

Cookies,
Tracking,
Targeting



EuGH, Urt. v. 1.10.2019, C-673/17 – Planet 49

1. Art. 2 Buchst. f und Art. 5 Abs. 3 der Richtlinie 2002/58/EG [...] (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) [...] in Verbindung mit Art. 2 Buchst. h der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr bzw. mit Art. 4 Nr. 11 und Art. 6 Abs. 1 Buchst. a der Verordnung (EU) 2016/679 [...] (Datenschutz-Grundverordnung) sind dahin auszulegen, dass **keine wirksame Einwilligung** im Sinne dieser Bestimmungen vorliegt, wenn die Speicherung von Informationen oder der Zugriff auf Informationen, die **bereits** im Endgerät des Nutzers einer Website **gespeichert** sind, mittels Cookies durch ein **voreingestelltes Ankreuzkästchen** erlaubt wird, das der Nutzer zur Verweigerung seiner Einwilligung abwählen muss.
2. Art. 2 Buchst. f und Art. 5 Abs. 3 der Richtlinie 2002/58 in der durch die Richtlinie 2009/136 geänderten Fassung in Verbindung mit Art. 2 Buchst. h der Richtlinie 95/46 bzw. mit Art. 4 Nr. 11 und Art. 6 Abs. 1 Buchst. a der Verordnung 2016/679 sind **nicht unterschiedlich auszulegen**, je nachdem, ob es sich bei den im Endgerät des Nutzers einer Website gespeicherten oder abgerufenen Informationen um **personenbezogene Daten** im Sinne der Richtlinie 95/46 bzw. der Verordnung 2016/679 handelt **oder nicht**.
3. Art. 5 Abs. 3 der Richtlinie 2002/58 in der durch die Richtlinie 2009/136 geänderten Fassung ist dahin auszulegen, dass Angaben zur **Funktionsdauer der Cookies** und dazu, ob Dritte Zugriff auf die Cookies erhalten können, zu den **Informationen** zählen, die der Diensteanbieter dem Nutzer einer Website **zu geben** hat.

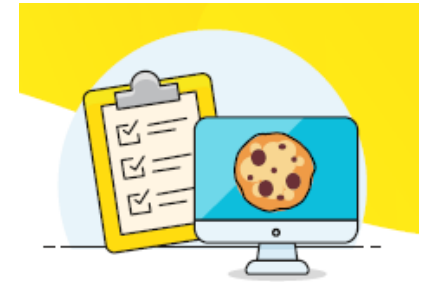


Konsequenz:
Anforderungen von
Art. 5 Abs. 3 der
ePrivacy-RL sind
durch § 15 Abs. 3
TMG nicht in
vollem Umfang in
deutsches Recht
umgesetzt

Die Entscheidung des BGH

BGH, Urt. v. 28.5.2020, I ZR 7/16

- „Im Streitfall sind Speicherung oder Abruf der Informationen nicht im Sinne des Art. 5 Abs. 3 Satz 2 der Richtlinie 2002/58/EG technisch notwendig, sondern sie dienen der Werbung, so dass die Ausnahme vom Einwilligungserfordernis nicht vorliegt.“
- „Auf die Frage, ob es sich bei den Informationen um personenbezogene Daten handelt, kommt es in diesem Zusammenhang nicht an.“
- „§ 15 Abs. 3 Satz 1 TMG ist mit Blick auf Art. 5 Abs. 3 Satz 1 der Richtlinie 2002/58/EG dahin **richtlinienkonform auszulegen**, dass der Diensteanbieter **Cookies zur Erstellung von Nutzungsprofilen für Zwecke der Werbung oder Marktforschung nur mit Einwilligung** des Nutzers einsetzen darf. Eine elektronisch zu erklärende Einwilligung des Nutzers, die den Abruf von auf seinem Endgerät gespeicherten Informationen mithilfe von Cookies im Wege eines **voreingestellten Ankreuzkästchens gestattet, genügt diesem Einwilligungserfordernis nicht.**“
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/05/28/bgh-opt-in-pflicht-fuer-werbe-und-marketing-cookies/>





BVerfG: Prozessuale Waffengleichheit gilt auch im Wettbewerbsrecht

Dr. Carsten Föhlich | 20.08.2020 | Deutschland, Urteile

Keine Kommentare



Werbung

Durch Klicken auf "Akzeptieren" willigen Sie ein, dass Shopbetreiber-Blog Cookies und Messtechniken zur Analyse des Surfverhaltens einsetzt, um Nutzungsprofile zu erstellen, interessenbezogene Werbung anzuzeigen sowie die Webseiten-Performance zu verbessern. Die Ablehnung ist [hier](#), der Widerruf jederzeit über den Fingerabdruck-Button möglich. Durch die Ablehnung werden die genannten Cookies und Messtechniken nicht gesetzt, mit Ausnahme derer, die für die Darstellung und Durchführung des Online-Auftritts benötigt werden. Weitere Informationen zum Verantwortlichen finden Sie im [Impressum](#). Informationen zu den Verarbeitungszwecken und Ihren Rechten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#) und über den Button "Mehr".



AKZEPTIEREN

MEHR

Powered by  & 

ttos://shopbetreiber-bloa.de/#uc-denv-all-consents-and-close-initial-view

Datenschützer wollen Cookie-Banner prüfen

Werden Nutzer korrekt über Werbetacking informiert? Deutsche Aufsichtsbehörden wollen nun insbesondere die Websites von Medien untersuchen.

Lesezeit: 2 Min.  In Pocket speichern

   109



20.08.2020 08:48 Uhr

Von Torsten Kleinz

Sie sind mittlerweile weit verbreitet: Wann immer Nutzer eine kommerzielle Website zum ersten Mal besuchen, poppt ein Cookie-Dialog auf: Hier sollen man bestätigen, dass man mit dem Tracking und der Weitergabe von Nutzerinformationen insbesondere zu Werbezwecken einverstanden ist. Doch allzu oft greifen Betreiber hierbei zu Tricks, um die Nutzer zur Datenfreigabe zu drängen.

<https://www.heise.de/news/Datenschuetzer-wollen-Cookie-Banner-pruefen-4874426.html>

feb

DMI's behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende

Publiceret 11-02-2020

[Afgørelse](#) [Offentlige myndigheder](#)

Datatilsynet har på baggrund af en klage udtalt alvorlig kritik af DMI's behandling af personoplysninger i forbindelse med visning af bannerannoncer på instituttets hjemmeside.

Journalnummer: 2018-32-0357

Datatilsynet vender hermed tilbage til sagen, hvor [klager] den 29. august 2018 har klaget til Datatilsynet over Danmarks Meteorologiske Instituts (herefter DMI) behandling af personoplysninger om ham i forbindelse med visning af bannerannoncer på DMI's hjemmeside (www.dmi.dk).

<https://www.datatilsynet.dk/tilsyn-og-afgoerelser/afgoerelser/2020/feb/dmis-behandling-af-personoplysninger-om-hjemmesidebesoegende/>

Formulierung der Einwilligung: möglich!

EuGH Urteil v. 29.7.2019, C-40/17 (Fashion ID)

4. Art. 2 Buchst. h und Art. 7 Buchst. a der Richtlinie 95/46 sind dahin auszulegen, dass in einer Situation wie der des Ausgangsverfahrens, in der der Betreiber einer Website in diese Website ein Social Plugin einbindet, das den Browser des Besuchers dieser Website veranlasst, Inhalte des Anbieters dieses Plugins anzufordern und hierzu personenbezogene Daten des Besuchers an diesen Anbieter zu übermitteln, die nach den Vorschriften zu erklärende **Einwilligung von dem Betreiber nur in Bezug auf den Vorgang oder die Vorgänge der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuholen ist, für den bzw. für die dieser Betreiber tatsächlich über die Zwecke und Mittel entscheidet.** Darüber hinaus ist Art. 10 dieser Richtlinie dahin auszulegen, dass in einer solchen Situation auch die in dieser Bestimmung vorgesehene **Informationspflicht** den Betreiber trifft, wobei dieser die betroffene Person jedoch nur in Bezug auf den Vorgang oder die Vorgänge der Verarbeitung personenbezogener Daten informieren muss, für den bzw. für die dieser Betreiber tatsächlich über die Zwecke und Mittel entscheidet.

Produktdarstellung



Garantiebedingungen

- Garantiebedingungen müssen seit 2014 **erläutert / verlinkt** werden:
 - Erläuterung der Garantiefälle
 - Fristen
 - Adressen
 - Form
 - Einreichen bestimmter Nachweise oder Belege
 - Ausschlüsse
 - Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 EGBGB

5% aller
Abmah-
nungen
2019,
Tendenz
steigend



Uns ist bekannt geworden, dass Sie auf der Internet-Handelsplattform eBay den Abschluss entgeltlicher Verträge mit Verbrauchern anbieten und dabei für einzelne Artikel mit einer Garantie werben ohne die erforderlichen Angaben zu den Garantiebedingungen zu machen. Konkret bieten Sie an:

AB AETERNO Holzuhr - rotes Sandelholz ROCKY

Angebot vom: **22.01.2018** mit eBay-Artikelnummer: **122433836119**

Auszug aus der Artikelbeschreibung: ...

Herstellergarantie: 2 Jahre ...

Damit verstoßen Sie gegen die Ihnen obliegenden Informationspflichten vor Abgabe der Vertragserklärung gem. § 312d BGB i. V. m. Artikel 246a § 1 (1) Nr. 9, § 4 (1) EGBGB. Die erforderlichen Angaben ergeben sich aus § 479 (1) BGB. Diese gesetzlich vorgeschriebenen Angaben fehlen in Ihrem Angebot völlig (vgl. BGH, 05.12.2012-Az. I ZR 146/11, OLG Hamm, 25.08.2016-Az. 4 U 1/16).

Garantiebedingungen im Angebot

OLG Nürnberg, Urt. v. 10.12.2019, 3 U 1021/19

1. Bei Produkten, die bei eBay mit dem Hinweis auf eine Garantie („5 Jahre Garantie“) zum Sofortkauf angeboten werden, müssen die **wesentlichen Angaben**, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, **in dem Angebot** angegeben werden.
2. Dafür reicht es **nicht** aus, wenn die Garantiebedingungen über eine in den „**Rechtlichen Informationen des Verkäufers**“ genannte Internetadresse vorgehalten werden, die der Verbraucher mangels Verlinkung in die Adresszeile seines Internetbrowsers eingeben muss.
3. Es reicht ebenso **nicht** aus, wenn sich die Garantiebedingungen auf einer mit einem Button „**FAQ**“ oder „**Über uns**“ verlinkten weiteren Seite befinden, da der Verbraucher bei beiden Buttons keine Informationen über die beworbenen Garantien erwartet.

Bei „Garantie bis zu 5 Jahren“ in Broschüre müssen Garantiebedingungen in der Nähe angegeben werden, LG Düsseldorf, Urt. v. 5.9.2019, 12 O 204/17

Apple iPhone 7 - 32GB 128GB 256GB TOP ZUSTAND ✓ 2 JAHRE GARANTIE ✓ OHNE SIMLOCK
✓ PREMIUM-QUALITÄT ✓ BLITZVERSAND ✓ DEUTSCHER HÄNDLER
🔥 4 verkauft in den letzten 24 Stunden

Artikelzustand: **Neu: Sonstige (siehe Artikelbeschreibung)**

Farbe:

Speicherkapazität:

| | | | |
|---------------|-----------------------------|-----------------------------|----------|
| Multi-Rabatt: | 1 Kaufen EUR 249,90/Stk. | 2 kaufen EUR 244,90/Stk. | 3 kaufen |
|---------------|-----------------------------|-----------------------------|----------|

Anzahl:

Begrenzte Stückzahl verfügbar
788 verkauft / [Bewertungen ansehen](#)

ebayplus
• Kostenloser, schneller Premiumversand
• Kostenloser Rückversand
• Exklusive Angebote
Jetzt 30 Tage gratis testen

eBay-Garantie Garantiebedingungen

Angaben zum Verkäufer
power-batterie (3507 ★)

Herstellergarantie

OLG Celle, Urt. v. 26.3.2020, 13 U 73/19

- „Würde eine Informationspflicht des Verkäufers bereits dann angenommen, wenn der Hersteller der Kaufsache im Sinne der Legaldefinition eine Garantie gewährt, müsste der Verkäufer bei jedem verkauften Produkt **recherchieren, ob und ggf. zu welchen Konditionen eine Herstellergarantie besteht**. Dabei müsste er auch permanent überwachen, ob der Hersteller ‚einschlägige Werbung‘ (§ 443 Abs. 1 BGB) veröffentlicht oder die Garantiebedingungen ändert, und entsprechende Änderungen umgehend in die Verbraucherinformation einarbeiten.“
- „Des Weiteren wäre der Verkäufer auch **gezwungen, unklare und missverständliche Garantiebedingungen des Herstellers mitzuteilen**, wodurch er sich dem Vorwurf aussetzen würde, sich an einer Irreführung der Verbraucher zu beteiligen.“
- „Es ist nichts dafür ersichtlich, dass dem Verkäufer derartig umfangreiche und kostentreibende Recherche- und Informationspflichten in Bezug auf eine Herstellergarantie auferlegt werden sollen, die sein Rechtsverhältnis zum Verbraucher in keiner Weise betrifft.“
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/04/02/olg-celle-onlinehaendler-muessen-nicht-ueber-herstellergarantie-informieren/>
- So bereits die Vorinstanz LG Hannover, Urt. v. 23.9.2019, 18 O 33/19; ebenso OLG Bamberg, Hinweisbeschl. v. 19.3.2020, 3 U 14/20 und die Vorinstanz LG Bamberg, Urt. v. 10.12.2019, 1 HK O 20/19

KOCH | Rechtsanwalt beim
Bundesgerichtshof

Dr. Matthias Koch LL.M.

Scheffelstraße 53
76135 Karlsruhe
T +49 721 9688653 6
F +49 721 9688653 4
info@koch-bgh.de
www.koch-bgh.de

Dr. Matthias Koch, Scheffelstraße 53, 76135 Karlsruhe

BUNDESGERICHTSHOF
I. Zivilsenat

Karlsruhe

Per beA

14.08.2020 mk/rs

REVISIONSBEGRÜNDUNG

in Sachen

IDO Interessenverband f. d. Rechts- u. Finanzconsulting dt. Online
Unternehmen e.V.
gegen
XXXX

I ZR 72/20

Revision beim
BGH
anhängig
unter I ZR
72/20

der Kläger werde ich beantragen,

das Urteil des Berufungsgerichts aufzuheben, soweit es
den Kläger beschwert, und

nach den Schlussanträgen des Klägers in der Beru-
fungsinstanz zu erkennen,

hilfsweise,

Herstellergarantie

Gegenansicht: Informationspflicht auch ohne Erwähnung im Angebot

OLG Hamm, Urt. v. 26.11.2019, I-4 U 22/19
(Revision beim BGH anhängig unter I ZR 241/19)

- Daher muss das Wort „Garantie“ des Artikel 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 EGBGB richtlinienkonform dahingehend ausgelegt werden, dass die „gewerbliche Garantie“ gemeint ist und dementsprechend der Unternehmer auch auf eine zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung eingegangenen Verpflichtung des Herstellers als Garantiegeber hinzuweisen hat.
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/01/22/olg-hamm-und-ig-bochum-onlinehaendler-muessen-ueber-herstellergarantie-informieren/>
- So schon: LG Bochum, Urt. v. 27.11.2019, 15 O 122/19



Bundesgerichtshof

🏠 > Presse > Terminhinweise

> Verhandlungstermin am 26. November 2020 um 10.00 Uhr in Sachen I ZR 241/19 (Pflicht von Internethändlern, über Herstellergarantien zu informieren)

Verhandlungstermin am 26. November 2020 um 10.00 Uhr in Sachen I ZR 241/19 (Pflicht von Internethändlern, über Herstellergarantien zu informieren)

Datum: 26.11.2020

Kameraöffentlichkeit: Noch offen

<https://www.bundesgerichtshof.de/SharedDocs/Termine/DE/Termine/IZR241-19.html>



Widerrufsrecht



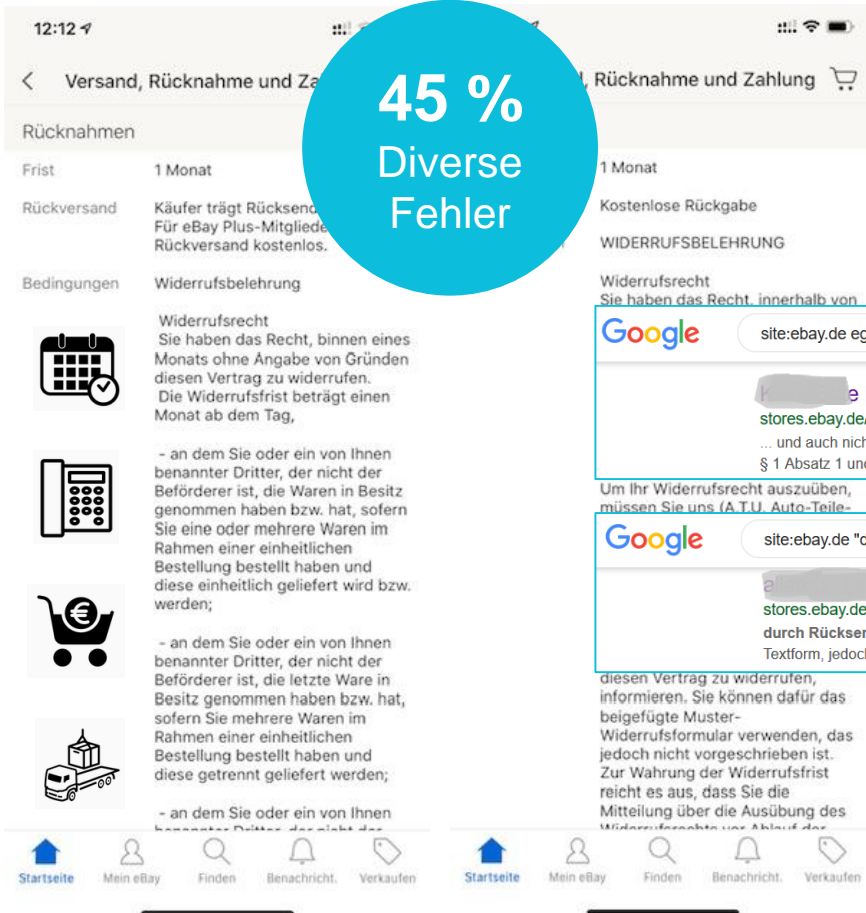
Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht

15 %

45 %
Diverse Fehler

30 %
Veraltete Belehrung

25 %
Muster-Formular



B. Muster-Widerrufsformular

- (Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)
- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen];
 - Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
 - Bestellt am (*)/erhalten am (*)
 - Name des/der Verbraucher(s)
 - Anschrift des/der Verbraucher(s)
 - Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
 - Datum

2014!

New Deal for Consumers, COM(2018) 185 final

- Wertersatz soll abgeschafft werden
„After the termination of the contract, the consumer shall refrain from using the digital content or digital service and from making it available to third parties.“
- Benutzte Ware wird vom Widerrufsrecht ausgenommen
Neue Ausnahme in Art. 16 VRRL: „(n) the supply of goods that the consumer has handled, during the right of withdrawal period, other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.“

BR-Drs. 153/18 v. 26.4.2018, *Föhlisch*, CR 2018, 538 ff.

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3041_en.htm

<https://shopbetreiber-blog.de/2018/04/11/widerrufsrecht-benutzte-ware/>



Nicht in RL (EU)
2019/2161
übernommen

[https://shopbetreiber-
blog.de/2020/01/14/n
ew-deal-for-
consumers-neue-eu-
regelungen-in-kraft/](https://shopbetreiber-blog.de/2020/01/14/new-deal-for-consumers-neue-eu-regelungen-in-kraft/)

Telefonnummer?

Früher verboten – heute Pflichtbestandteil?

Jedenfalls
keine 01805-
Nummer, OLG
Hamburg, Urt.
v. 3.5.2019, 5
U 48/15

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag [1].

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns ([2]) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. [3]

[2] Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.



- Stets anzugeben: OLG Hamm, Beschl. v. 24.3.2015, I-4 U 30/15; OLG Frankfurt, Beschl. v. 4.2.2016, 6 W 10/16; OLG Schleswig, Urt. v. 10.1.2019, 6 U 37/17
- A.A.: *Föhlisch/Stariradeff*, K&R 2014, 824, LG Schweinfurt, Urt. v. 24.2.2017 - 5 HK O 43/16 eV

Angabe einer „verfügbaren“ Telefonnummer

EuGH, Urt. v. 14.5.2020, C-266/19

- „In einer Situation, in der die **Telefonnummer** des Unternehmers dergestalt **auf seiner Website zu finden ist**, dass einem Durchschnittsverbraucher, d.h. einem normal informierten, angemessen aufmerksamen und verständigen Verbraucher [...] suggeriert wird, dass der Unternehmer diese Nummer für seine Kontakte mit Verbrauchern nutzt, ist aber davon auszugehen, dass sie **zu den Informationen gehört**, die nach Art. 6 I Buchst. c der RL 2011/83 „**gegebenenfalls**“ zur Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer anzugeben sind. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn die Telefonnummer auf der Website unter einer mit „Kontakt“ bezeichneten Rubrik angegeben wird.“
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/05/15/eugh-verfuegbare-telefonnummer-muss-in-der-widerrufsbelehrung-angegeben-werden/>
- Nach Vorlage des BGH, Beschl. v. 7.3.2019, I ZR 169/17, <https://shopbetreiber-blog.de/2019/08/01/eugh-muss-entscheiden-muessen-online-haendler-eine-telefonnummer-in-der-widerrufsbelehrung-nennen/>

*Föhlisch/Starradeff,
Pflicht zur Angabe
von Telefon-
nummern für
Online-Händler,
CR 2019, 511-518*

Marktplätze und
Portale



„New Deal for Consumers“

Wichtige Änderungen

- Art. 6 Abs. 1 c) VRRL-neu (auch für Online-Händler): Neben der Telefonnummer (**stets anzugeben**) und der E-Mail-Adresse müssen auch sonstige Online-Kommunikationsmittel genannt werden; Faxnummer entfällt; **Telefonnummer** in der Widerrufsbelehrung ist stets anzugeben
- Art. 6a VRRL-neu: bei Portalen zu nennen: Hauptparameter, die über das **Ranking** entscheiden; ob es sich bei dem Anbieter um einen **Unternehmer** handelt; dass die **Verbraucherrechte keine Anwendung** finden, wenn der Anbieter kein Unternehmer ist; wie sich die **vertraglichen Pflichten zwischen ihm und dem Anbieter aufteilen**, also z. B. die Zuständigkeiten erläutern, wenn der Anbieter Verantwortung für bestimmte Vertragsaspekte übernimmt
- Art. 24 VRRL-neu: Verschärfte Sanktionen: **Geldbußen i.H.v. 4 % des Jahresumsatzes** möglich
- <https://shopbetreiber-blog.de/2020/01/14/new-deal-for-consumers-neue-eu-regelungen-in-kraft/>



P2B-VO, VO (EU) 2019/1150

- Anwendungsbereich: Online-Vermittlungs-dienste und Online-Suchmaschinen
- Anforderungen an AGB, Art. 3
 - Anforderungen an Änderungen, Art. 3 Abs. 2
 - Bei Verstoß gegen Art. 3 Abs.1, 2
 - ➔ Nichtigkeit, Art. 3 Abs. 3

amazon ebay Rakuten



Gilt seit
20.7.2020

Online-
Vermittlungs-
dienste nur im
P2B2C-
Verhältnis
erfasst



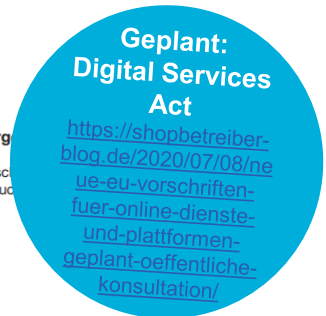
Art. 3 Abs. 1

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten stellen sicher, dass ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen

- a) klar und verständlich formuliert sind;
- b) für gewerbliche Nutzer zu jedem Zeitpunkt ihrer Geschäftsbeziehung mit dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, auch während der Phase vor Vertragsabschluss, leicht verfügbar sind;
- c) die Gründe benennen, bei deren Vorliegen entschieden werden kann, die Bereitstellung ihrer Online-Vermittlungsdienste für gewerbliche Nutzer vollständig oder teilweise auszusetzen oder zu beenden oder sie in irgendeiner anderen Art einzuschränken;
- d) Informationen über zusätzliche Vertriebskanäle oder etwaige Partnerprogramme enthalten, über die der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die vom gewerblichen Nutzer angebotenen Waren und Dienstleistungen vermarkten könnte;
- e) allgemeine Informationen zu den Auswirkungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums gewerblicher Nutzer enthalten.

P2B-VO, VO (EU) 2019/1150

- Regelungen zu **Einschränkungen und Kündigung der Nutzung**, Art. 4
- Offenlegung der das **Ranking** bestimmenden Hauptparameter, Art. 5
- Transparenzgebot hinsichtlich einer **differenzierten Behandlung** zwischen dem eigenen Angebot und dem anderer Unternehmer, Art. 7
- Einrichtung eines leicht zugänglichen und kostenfreien internen **Beschwerdemanagements**, Art. 11, 12
- Zusätzliche Anforderungen in Art. 8:
 - grds. das **Verbot rückwirkender Änderungen** von AGB,
 - Informationspflichten über **Kündigungsrechte** und
 - eine Beschreibung zur **Nutzung von Daten nach Beendigung des Plattformvertrags**
- Durchsetzung
 - Verbandsklagebefugnis, Sanktionen den Mitgliedstaaten überlassen, Vorschriften als Marktverhaltensregelung



Information zum Ranking von Sucherg

Suchergebnisse auf Rakuten können auf versc
So können Suchergebnisse auf Basis einer Suc
angeordnet werden:

- Relevanz
- Preis aufsteigend
- Preis absteigend
- Beliebtheit aufsteigend
- Beliebtheit absteigend

Standardmäßig werden die Suchergebnisse in der Reihenfolge ihrer "Relevanz" angezeigt.
Details der jeweiligen Sortierung finden Sie im Folgenden:

A. Relevanz

Händler-Support & Internes Beschwerdemanagement

Sie können sich als Händler bei Fragen jederzeit an unseren Händler-Support wenden. Das gilt ganz unabhängig davon, ob Sie Fragen zu Ihrem Vertrag, Fragen zu einzelnen Fällen mit Endkunden oder neuen Funktionen auf Rakuten haben.
Kontakt:

support@rakuten.de 0951 / 408 391 -10

Internes Beschwerdemanagement-System

Zudem haben wir für Sie ein internes Beschwerdemanagement-System eingerichtet, das Ihnen als Händler oder Händlerin erlaubt, sich jederzeit mit Problemen und Beschwerden in Bezug auf die folgenden Punkte an uns zu wenden:

- Die **mutmaßliche Nichteinhaltung einer in der EU-Verordnung** zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten festgelegten Verpflichtungen durch Rakuten.
- **Technische Probleme auf Rakuten**, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung des Marktplatzes von Rakuten stehen.
- Maßnahmen und Verhaltensweisen von Rakuten, die in direktem Zusammenhang mit der **Bereitstellung des Marktplatzes** von Rakuten stehen.

soweit sich diese Punkte auf Sie als Händler konkret auswirken.

Füllen Sie das nachfolgende Formular möglichst umfassend aus und wir werden uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen:

Dr. Carsten Föhlisch

Bereichsleiter Recht, Prokurist
foehlich@trustedshops.com



Sprechen Sie uns an für Ihre ganz individuelle Rechtsberatung.

 +49 221 77536-7420