

HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

PARTNER DER WIRTSCHAFT

pd punto
impresa
digitale



RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DEN ONLINEHANDEL

Leitfaden für den Einstieg in die Welt des E-Commerce

Herausgeber:

Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen
 PID-Digitales Unternehmen
 Südtiroler Straße 60
 I – 39100 Bozen
 Tel. +39 0471 945 -691, -531, -692
 digital@handelskammer.bz.it
 www.handelskammer.bz.it

Autor:

PID - Digitales Unternehmen, Handelskammer Bozen

Mit fachlicher Unterstützung von:

Karin Pichler

Grafik:

Thaler Design d. Dietmar Thaler

1. Ausgabe, Stand: Juli 2021

Haftungsausschluss: Die im Leitfaden zum Thema Onlinehandel veröffentlichten Informationen wurden mit größter Sorgfalt recherchiert, überprüft und dargestellt. Der Herausgeber weist ausdrücklich darauf hin, dass die veröffentlichten Module lediglich dazu dienen, einen Überblick über die jeweilige Materie zu bieten. Der Herausgeber und die Autoren übernehmen daher keine Gewähr für die Aktualität, Korrektheit und/oder Vollständigkeit der veröffentlichten Informationen.

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Veröffentlichung, Vervielfältigung, Übersetzung und sonstige Bearbeitung oder Verbreitung - auch teilweise - ist nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) und mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

© 2021 Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen
 Südtiroler Straße 60, 39100 Bozen

RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DEN ONLINEHANDEL

Leitfaden für den Einstieg in die Welt des E-Commerce

1 EINLEITUNG

Bei dem Aufbau und der Gestaltung des eigenen Onlineshops sind der Fantasie des Anbieters keine Grenzen gesetzt. Der Gesetzgeber hat jedoch einige rechtliche Rahmenbedingungen festgelegt, die es beim Onlinehandel zu beachten gilt. Nachfolgend werden die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen für den Onlinehandel erläutert; dies kann und soll jedoch nicht die professionelle Beratung und Erstellung der Rechtstexte durch Experten für den Onlineshop ersetzen.

Nachfolgend werden folgende rechtliche Aspekte des Onlinehandels vorgestellt:

- 2 ALLGEMEINE INFORMATIONSPFLICHTEN Seite 6
- 3 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Seite 9
- 4 WIDERRUFSRECHT Seite 11
- 5 GEWÄHRLEISTUNG Seite 12
- 6 VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN AUS E-COMMERCE-VERTRÄGEN Seite 14
- 7 DATENSCHUTZ Seite 15
- 8 CHECKLISTE Seite 18

KANN EIN VERTRAG ONLINE ABGESCHLOSSEN WERDEN?

Ein Vertrag ist die Einigung von zwei oder mehreren Parteien, um untereinander ein vermögensrechtliches Rechtsverhältnis zu begründen, zu regeln oder aufzuheben¹. Grundsätzlich herrscht in Italien der Grundsatz der Formfreiheit in Bezug auf den Vertragsabschluss². Das bedeutet, dass ein Vertrag mündlich, schriftlich oder durch sog. schlüssiges Handeln zu Stande kommen kann. Nur wenn das Gesetz ausdrücklich eine bestimmte Vertragsform vorsieht, muss diese eingehalten werden, damit der Vertrag auch gültig abgeschlossen wird. Als Grundregel gilt somit, dass ein Vertrag problemlos über das Internet abgeschlossen werden kann. Ein Vertrag kann dabei sowohl durch den Austausch von E-Mails als auch durch die Nutzung von Onlineshops mittels „point-and-klick“, oder mündlich im Rahmen einer Onlinekonferenz zustande kommen.

Welche besonderen Regeln beim Onlinehandel zu beachten sind, erfahren Sie in diesem Kapitel.

KONSUMENTENSCHUTZRECHT³

Für Verträge mit Verbrauchern gelten strenge gesetzliche Auflagen. Grund hierfür ist der besondere Schutz, den der Verbraucher als „schwächere“ Vertragspartei genießen soll. Die Normen des Verbraucherrechts sind nur dann anzuwenden, wenn ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden abgeschlossen wird.

- **„Verbraucher“** ist eine natürliche Person, welche einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, welcher nicht ihrer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
- **„Gewerbetreibender“** ist hingegen eine natürliche oder juristische Person, welche in Ausübung ihrer unternehmerischen oder beruflichen Tätigkeit handelt. Nachfolgend wird der Gewerbetreibende auch „Unternehmer“ genannt.

Es gelten verschiedene gesetzliche Auflagen für diese zwei Fälle:

- Verkauf an Verbraucher = Business to consumer = **B2C** oder
- Verkauf an andere Gewerbetreibende = Business to business = **B2B**⁴

Bei sog. „gemischten“ Verträgen gilt: Im Zweifelsfall handelt es sich um einen Verbraucher! Bei solchen Verträgen wird ein Gut vom Käufer sowohl als Gewerbetreibender als auch als Verbraucher genutzt.

Zahlreiche Normen des Verbraucherrechts sind zwingend anwendbar, d. h. nicht vertraglich abänderbar.

¹ Art. 1321 ZGB

² Art. 1322 ZGB

³ Verbrauchergesetzbuch, GvD Nr. 206/2005

⁴ Eine weitere Kategorie betrifft den Verkauf C2C, also zwischen Privatpersonen.

URHEBERRECHT⁵

Das Urheberrecht schützt geistige kreative Werke vor der unerlaubten Nachahmung durch Dritte. Sowohl Texte als auch Bilder und Videos sind durch das Urheberrecht geschützt. Im Onlinehandel und auf der eigenen unternehmerischen Homepage sind folgende Regeln des Urheberrechts zu beachten:

- Von dritten Personen verfasste und veröffentlichte Texte dürfen nicht einfach kopiert und als „eigenes Werk“ veröffentlicht werden. Der Verfasser eines Werks hat das Recht, als solcher genannt zu werden.
- Zitate müssen als solche gekennzeichnet sein und es muss auf die Quelle verwiesen werden (Link setzen).
- Bilder und Videos dürfen nur im Internet veröffentlicht werden, wenn hierzu die entsprechenden Rechte erworben wurden: Die ausdrückliche Zustimmung des Fotografen/Filmmachers und der abgebildeten Personen müssen vorliegen.
- Achtung beim Ankauf von Videos/Fotos: Der Ankauf für private Zwecke ist zu unterscheiden vom Ankauf für die gewerbliche Nutzung der Fotos/Videos; außerdem gibt es ausschließliche und nicht ausschließliche Lizenzverträge. Je nach abgeschlossenem Vertrag, variieren die Verwendungsmöglichkeiten.
- Das Vorhandensein von Urheberrechten wird üblicherweise durch das Symbol © gekennzeichnet; gefolgt von der Angabe des Rechteinhabers und des Jahres.
- In Italien ist die SIAE (Società Italiana degli Autori ed Editori) die zuständige Behörde für die Hinterlegung von Werken, welche durch das Urheberrecht geschützt sind.

MARKENRECHT

Eine Marke dient der Unterscheidung der Waren bzw. Dienstleistungen eines Unternehmens von denen anderer Unternehmen. Marken beeinflussen in hohem Maße die Kaufentscheidungen der Kunden, wecken Emotionen, festigen das Image und den guten Ruf eines Unternehmens. Marken bieten jedoch auch einen umfangreichen Schutz vor Nachahmungen und Missbräuchen und stellen ein wirksames Verteidigungsinstrument im Wettbewerb dar. Um sich das exklusive Nutzungsrecht an einer Marke zu sichern, muss die Marke jedoch beim zuständigen Amt registriert werden. Das gilt auch und insbesondere im Onlinehandel.

Tipp für UnternehmerInnen:

Wenden Sie sich an den Bereich Patente & Marken der Handelskammer Bozen. Hier erhalten Sie Informationen und Unterstützung zur Anmeldung Ihrer Marke und den anderen gewerblichen Schutzrechten.

⁵ Gesetz Nr. 633/1941

2 ALLGEMEINE INFORMATIONSPFLICHTEN

Die vom Gesetz vorgesehenen umfangreichen Informationspflichten dienen dem Schutz des Käufers. Im Folgenden werden die wichtigsten Punkte aufgezählt, über welche eine Homepage aber natürlich auch ein Onlineshop informieren muss.

IMPRESSUM

Das Impressum ist sozusagen die **digitale Visitenkarte** des Onlinehändlers und gibt zahlreiche Informationen zum Unternehmen selbst. Folgende Angaben müssen zwingend im Impressum der unternehmerischen Homepage angeführt werden⁶:

- Name bzw. Firma und Rechtsform
- Rechtssitz sowie Domizil, falls vom Rechtssitz abweichend
- Kontakt, über welchen der Inhaber der Homepage direkt und effektiv erreichbar ist, inklusive E-Mail-Adresse
- Handelsregisternummer oder Eintragsnummer im Verzeichnis der Wirtschafts- und Verwaltungsdaten
- MwSt.-Nr.
- soweit für die Tätigkeit eine Zulassung erforderlich ist, die Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde (z. B. Consob)

Weitere Angaben können für spezielle Fälle notwendig sein, so z. B.:

- für Gesellschaften: die ZEP (PEC)
- eventuelle andere Eintragsnummer(n) in öffentliche Register
- der Hinweis, dass es sich um eine Gesellschaft mit einem einzigen Gesellschafter handelt (AG, GmbH)
- für GmbH, KGaA und AG: eingezahltes Gesellschaftskapital
- der Hinweis, dass die Gesellschaft in Liquidierung ist
- Berufsbezeichnung, Eintragsnummer und zuständiger Berufsverband sowie Mitgliedstaat, in der die Berufs-befähigung verliehen wurde, bei reglementierten Berufen (z. B. Rechtsanwälte, Steuerberater)

Tipp für UnternehmerInnen:

Verhalten Sie sich bereits vor Vertragsabschluss und bei den Vertragsverhandlungen korrekt und transparent, da ansonsten die vorvertragliche Haftung geltend gemacht werden kann.⁷

⁶ Art. 7 GvD 70/2003

⁷ Art. 1337 und 1338 ZGB

INFORMATIONSPFLICHTEN B2B & B2C

Neben den erwähnten allgemeinen Informationen (siehe Impressum) über das Unternehmen selbst müssen **Informationen zum angebotenen Gut bzw. zur angebotenen Dienstleistung** sowie zum Vertragsabschluss angeführt werden. Zahlreiche Informationen sind sowohl im B2B als auch im B2C zur Verfügung zu stellen; zusätzliche Informationspflichten gelten im Bereich B2C.

In jedem Fall gilt, dass sämtliche Informationen dem Käufer **schriftlich, dauerhaft, in klarer und verständlicher Sprache VOR dem Vertragsabschluss** zur Verfügung gestellt werden müssen. Außerdem muss er die Möglichkeit haben, sie zu **speichern und zu reproduzieren**. Sie sollten daher auf der Homepage veröffentlicht bzw. schriftlich via E-Mail zugesendet werden.

Nur wenn ein Kaufvertrag ausschließlich durch den Austausch von individuellen E-Mails oder jedenfalls durch individuelle Kommunikation abgeschlossen wird, sind einige der nachfolgenden Informationspflichten hinfällig.

Grundlegende Informationen B2B & B2C⁸:

- Preise, klar und eindeutig ausgewiesen
- evtl. im Preis enthaltene Steuern, Versandkosten und andere zusätzliche Spesen
- welche Handlungen dem Nutzer des Dienstes gestattet sind
- falls die Leistung aufgrund einer Autorisierung/Lizenzvereinbarung vergeben wird: Daten der Autorisierung/Lizenzvereinbarung

Informationen zum Vertragsabschluss B2B & B2C⁹:

- die einzelnen technischen Schritte, die zum Kauf im Internet bzw. zum Vertragsabschluss führen
- wie der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Verkäufer gespeichert und zugänglich sein wird
- die technischen Mittel zur Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern vor Abgabe der Bestellung
- eventuelle Verhaltenskodizes, welche der Verkäufer befolgt, und wie diese auf elektronischem Wege zugänglich sind
- die neben der italienischen Sprache für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen
- die Mittel zur Beilegung der Streitigkeiten

Tipp für UnternehmerInnen:

Sämtliche Informationen müssen dem Käufer **schriftlich, dauerhaft, in klarer und verständlicher Sprache VOR dem Vertragsabschluss** zur Verfügung gestellt werden. Sie sollten daher auf der Homepage veröffentlicht bzw. dem Verbraucher schriftlich via E-Mail zugesendet werden.

⁸ Art 7 GvD 70/2003

⁹ Art. 12 GvD 70/2003

Weitere Informationspflichten B2C¹⁰:

- Haupteigenschaften der Ware/Dienstleistung
- die Zahlungs-, Vertragsdurchführungs- und Lieferbedingungen
- das Datum, innerhalb welchem die Lieferung der Ware/Dienstleistung erfolgen soll
- bei Vorhandensein eines Rücktrittsrechts: die Bedingungen, Fristen und Verfahren zur Ausübung dieses Rechts und das entsprechende Formular
- die Information, dass die Kosten für die Rücksendung der Ware bei Ausübung des Rücktrittsrechts zu Lasten des Verbrauchers sind
- bei Ausübung des Rücktrittsrechts müssen in bestimmten Fällen (Gas-/Strom-/Wasserlieferung) Mindestkosten an den Gewerbetreibenden bezahlt werden
- evtl. die Information, dass kein Rücktrittsrecht gegeben ist
- Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung
- falls vorhanden, Hinweis auf zusätzliche Garantien und nachträgliche Betreuung (z. B. Kundendienst)
- die Vertragsdauer oder – wenn es ein unbefristeter Vertrag oder ein Vertrag mit automatischer Verlängerung ist – die Bedingungen für den Vertragsrücktritt
- falls anwendbar, die vertraglichen Pflichten des Verbrauchers
- das Vorhandensein und die Bedingungen für die Hinterlegung von Garantien von Seiten des Verbrauchers auf Anfrage des Gewerbetreibenden
- technische Funktionen und Schutzmechanismen
- eventuelle Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- Möglichkeit einer außergerichtlichen Beschwerde bzw. Rekuserhebung, sowie die entsprechenden Zugangsbedingungen

ETIKETTIERUNGSPFLICHTEN UND SONSTIGE BESONDERE AUFKLÄRUNGSPFLICHTEN

Nicht vergessen sollten Onlinehändler auch die korrekte Etikettierung Ihrer Produkte. Es gelten dafür verschiedenste gesetzliche Bestimmungen – gleich wie im stationären Handel.

Werden im Onlineshop Lebensmittel verkauft, müssen zudem weitere Vorgaben beachtet werden. Die Lebensmittelinformationsverordnung sieht z. B. vor, dass der Verkäufer Angaben von Verkehrsbezeichnungen, Zutatenlisten und Mengenkennzeichnungen der verkauften Lebensmittel auf der Internetseite anführen muss. Bei Bioprodukten kommen weitere Pflichtangaben hinzu.

¹⁰ Art. 49 VGB

Tipp für UnternehmerInnen:

Wenden Sie sich an den Bereich Produktsicherheit und Etikettierung der Handelskammer Bozen. Hier erhalten Sie Informationen zur rechtskonformen Etikettierung und Produktsicherheit.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind einseitig vorformulierte Bedingungen, die auf alle über das Internet abgeschlossenen Kaufverträge des Händlers Anwendung finden. Die Parteien handeln also nicht individuell die Vertragsklauseln aus, sondern diese werden von einer Vertragspartei vorgegeben. Für die Gültigkeit der Vertragsklauseln ist es notwendig, dass der andere Vertragspartner zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, unter Anwendung der gewöhnlichen Sorgfalt, die Vertragsklauseln kannte oder zumindest hätte kennen müssen. AGB's müssen dem Kunden also **mitgeteilt** werden **oder** zumindest **auf der Homepage veröffentlicht** werden. Idealerweise werden Sie zudem dem Kunden per E-Mail mit der Bestell-Eingangsbestätigung als PDF oder über einen Link zur Verfügung gestellt.

Enthalten diese vorgefertigten Vertragsbedingungen besonders benachteiligende Klauseln für den Käufer, sind die nachfolgend dargestellten Regeln – jeweils für B2B und B2C – zu beachten.

BENACHTEILIGENDE KLAUSELN B2B

Benachteiligende Klauseln werden zwischen Unternehmen vereinbart und gelten somit im B2B. Wie die Bezeichnung schon andeutet, verursachen diese Klauseln¹¹ einen Nachteil für jene Vertragspartei, welche die AGB's NICHT verfasst hat. Sie müssen **doppelt unterschrieben** werden, um ihre Wirksamkeit entfalten zu können.

Beispiele für benachteiligende Klauseln sind:

- Haftungsbeschränkungen zu Gunsten des Gewerbetreibenden (z. B. Haftung nur für grobe, nicht auch für leichte Fahrlässigkeit)
- die einseitige Befugnis zum Vertragsrücktritt zu Gunsten des Anbieters
- die Einschränkung der Vertragsfreiheit des Kunden gegenüber Dritten (z. B. Wettbewerbsverbot)
- die stillschweigende Verlängerung/Erneuerung des Vertrages
- Schiedsklauseln bzw. die Änderung der Gerichtszuständigkeit zu Ungunsten des Kunden (z. B. Landesgericht Neapel anstelle des Landesgerichts Bozen)

MISSBRÄUCLICHE KLAUSELN B2C

Missbräuchliche Klauseln¹² sind Klauseln zum Nachteil des **Konsumenten**. Im Gegensatz zu den benachteiligenden Klauseln, welche zwischen Unternehmen vereinbart werden, sind missbräuchliche Klauseln gegenüber Verbrauchern auf jeden Fall **nichtig**. D. h. auch bei doppelter Unterschrift sind diese Klauseln wie nicht vorhanden, während der Rest des Vertrages gültig bleibt (sog. relative Nichtigkeit). Nur der Konsument kann die Nichtigkeit geltend machen, da es sich um eine einseitige Nichtigkeit zu Gunsten des Konsumenten handelt.

¹¹ Art. 1341 Ko. 2. ZGB

¹² Art. 33 VGB

Eine Klausel ist immer dann missbräuchlich, wenn sie einen erheblichen Nachteil für den Konsumenten bedeutet. Beispiele hierfür sind:

- Rücktrittsrechte nur zu Gunsten des Gewerbetreibenden
- Einschränkung der Klagerechte des Konsumenten im Falle der Nichterfüllung durch den Gewerbetreibenden
- übertrieben lange Kündigungsfristen zu Lasten des Konsumenten oder fehlende Kündigungsfrist zu Gunsten des Gewerbetreibenden bei Verträgen auf unbestimmte Zeit
- Änderung der Gerichtszuständigkeit zu Ungunsten des Konsumenten
- hohe Strafklauseln/Schadensersatzsummen nur zu Lasten des Verbrauchers
- das Recht für den Gewerbetreibenden, den Preis der Ware/Dienstleistungen einseitig erst im Moment der Lieferung festzulegen
- einseitiges Recht zur Vertragsauslegung für den Gewerbetreibenden
- einseitiges Recht zur Änderung von Vertragsklauseln für den Gewerbetreibenden¹³

i Tipps für UnternehmerInnen:

- Kann der Unternehmer beweisen, dass diese Klauseln individuell ausgehandelt wurden, sind sie gültig. Liegt z. B. der Austausch von E-Mails oder Briefen bezüglich dieser Klauseln vor, können sie dem Verbraucher gegenüber geltend gemacht werden.
- Übersetzen Sie Ihre AGB's in alle Sprachen, die auf der Internetseite ausgewählt werden können. Bitte übersetzen Sie aber nicht wortwörtlich, viele italienische Rechtsbegriffe gibt es in anderen Rechtssystemen nicht bzw. sind dort mit anderen Rechtsfolgen verbunden.

Nur sehr wenige, ausdrücklich vom Gesetz vorgesehene Klauseln, sind **auf jeden Fall nichtig** – also auch, wenn sie individuell vereinbart wurden¹⁴:

- Haftungsausschluss oder -einschränkung, wenn das Verhalten des Gewerbetreibenden den Tod oder einen Schaden an der Person des Verbrauchers verursacht hat
- Ausschluss oder Einschränkung des Klagerechts für den Verbraucher bei Nichterfüllung des Vertrages durch den Gewerbetreibenden
- automatische Annahme von Klauseln, welche der Verbraucher vor Vertragsabschluss nicht hätte kennen können

¹³ nicht taxative Aufzählung, vollständige Liste in Art. 33 VGB

¹⁴ Art. 36 VGB

4 WIDERRUFSRECHT

Onlineshopping ist bei Verbrauchern unter anderem deshalb so beliebt, weil sie die bestellten Waren prüfen und innerhalb von 14 Tagen **grundlos zurücksenden** können. Das Gesetz räumt dem Verbraucher nämlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht ein. Innerhalb dieses Zeitraums darf er die Ware nutzen und nach Wunsch grundlos zurückgeben. Der normale Gebrauch der Ware ist dabei gestattet; der Kunde haftet nur für einen überproportionalen Wertverlust der Ware. Den bezahlten Kaufpreis bekommt der Konsument, im Falle der Rückgabe der Ware, zurückerstattet. Es handelt sich um ein unverzichtbares Recht: Weder kann der Kunde vorab darauf verzichten, noch kann es ihm der Gewerbetreibende verwehren.

Die AGB's des Onlineshops müssen den Verbraucher über das Vorhandensein des Rückgaberechts und dessen Funktionsweise aufklären. Fehlt diese Information, oder wird sie falsch erteilt, verlängern sich die Rückgabefristen auf ein Jahr und 14 Tage.

Bei der Ausübung des Rücktrittrechts hat der Konsument bestimmte Fristen einzuhalten. Innerhalb von 14 Kalendertagen ab Erhalt der Ware kann der Konsument dem Verkäufer mitteilen, dass er von seinem Recht Gebrauch machen möchte. Innerhalb von weiteren 14 Tagen muss der Käufer die Ware zurücksenden.

Der Verkäufer hat hingegen die Pflicht, innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Widerrufsmittteilung den vollständigen Kaufpreis zurückzuerstatten. Falls die Vertragsbedingungen es ausdrücklich vorsehen, kann mit der Rückzahlung des Kaufpreises gewartet werden, bis entweder die Ware oder zumindest der Beweis für die Rücksendung der Ware eingetroffen ist.

Die Kosten für die Rücksendung sind dabei zu Lasten des Verkäufers; nur wenn die AGB's des Onlineshops ausdrücklich die Kosten für die Rücksendung zu Lasten des Käufers festschreiben, muss dieser sie auch tragen.

In bestimmten Ausnahmefällen steht dem Konsumenten kein Rückgaberecht zu, so z. B. beim Verkauf von Waren nach Maß (Maßanzug u. Ä.), Zeitungen oder Tonträgern, sobald die Versiegelung entfernt wurde (DVD's u. Ä.).¹⁵ Möchte der Gewerbetreibende einen solchen Ausnahmefall geltend machen, muss er dies in seinen AGB's mitteilen.



Abb. 1: Funktionsweise Rückgaberecht

¹⁵ Die vollständige Liste ist Art. 59 VGB zu entnehmen.

5 GEWÄHRLEISTUNG

Grundsätzlich hat jeder Käufer das Recht, eine fehlerfreie (auch „mängelfrei“ genannt) Ware zu erhalten. Deswegen ist es als Betreiber eines Onlineshops wichtig zu wissen, wie man sich im Falle einer Beschwerde über eine mangelhafte Ware verhalten soll.

Zu unterscheiden ist zunächst, ob die Ware an einen Konsumenten oder an einen gewerblichen Kunden verkauft worden ist.

GEWÄHRLEISTUNG B2B

Bei Kaufverträgen, die nicht zwischen Konsumenten und Unternehmen geschlossen werden (B2B), stehen dem Käufer grundsätzlich zwei Möglichkeiten bei Vorliegen von fehlerhaften Waren zu.¹⁶ Eine **Vertragsauflösung** bedeutet dabei „Geld zurück - Ware zurück“; eine **Preisminderung** bedeutet eine angemessene Reduzierung des bezahlten Preises. Ist eine Ware stark fehlerhaft, kommt es zur Vertragsauflösung; bei leichten Mängeln hingegen zu einer Preisreduzierung.



Abb. 2: Funktionsweise Gewährleistung B2B

Die **Fristen** für die Geltendmachung dieser Mängel sind im B2B sehr kurz: Der Käufer (Gewerbetreibende) hat nur 8 Tage ab Entdeckung des Mangels Zeit, diesen dem Verkäufer zu melden (Frist zur Geltendmachung). Sein Anspruch auf Geltendmachung verjährt innerhalb eines Jahres ab Erwerb der Ware (sog. Verjährungsfrist).

GEWÄHRLEISTUNG B2C¹⁷

Wie nachfolgend aufgezeigt wird, stehen dem Verbraucher bei der Gewährleistung im Gegensatz zum Gewerbetreibenden zusätzliche Rechte zu.

Der Verkäufer hat jedenfalls die Pflicht, dem Konsumenten eine „vertragskonforme“ Ware zu liefern. Liefert er keine „vertragskonforme“ Ware, entsteht ein Gewährleistungsanspruch. Diese Verpflichtung ist umfangreicher, als die Pflicht der Lieferung einer „mängelfreien Ware“ im B2B. Somit entsteht ein Gewährleistungsanspruch im B2C immer dann, wenn das Produkt:

- fehlerhaft oder mangelhaft ist; z. B. fehlerhafte Naht bei Kleidungsstück
- nicht für den üblichen bestimmungsgemäßen Gebrauch geeignet ist; z. B. Topf ist nicht zum Kochen von Nudeln geeignet

¹⁶ Art. 1490 ff ZGB

¹⁷ Art. 128-135 VGB

- nicht die versprochenen Eigenschaften besitzt, z. B. der Nudeltopf kocht nicht wie versprochen Nudeln innerhalb von 60 Sekunden
- nicht für den vom Verbraucher ausdrücklich gewünschten Gebrauch geeignet ist; z. B. der Nudeltopf ist nicht wie ausdrücklich vom Konsumenten gewünscht auch zum Kochen von Braten geeignet

Dem Käufer stehen, neben der Vertragsauflösung und Preisreduzierung (siehe B2B) zwei weitere Möglichkeiten zu: Er kann zunächst die kostenlose **Reparatur** oder den **Austausch** der mangelhaften Ware verlangen. Der Konsument kann in der Regel selbst entscheiden, welche dieser Varianten er wählt. Nur wenn eine Wahlmöglichkeit unmöglich (z. B. kein identisches Produkt mehr im Lager) oder unverhältnismäßig aufwändig (z. B. stark gestiegene Liefer- oder Produktionskosten) ist, kann der Verkäufer eine Lösung vorgeben. Wenn z. B. ein Fehler durch eine kleine Reparatur behoben werden kann, wäre es unverhältnismäßig vom Verkäufer eine Ersatzlieferung zu verlangen. Sind weder Reparatur noch Austausch möglich, kann der Kunde die **Vertragsauflösung** oder **Preisminderung** verlangen. Der Verkäufer muss in jedem Fall sämtliche Kosten für Transport, Arbeitsleistung und Materialien tragen.

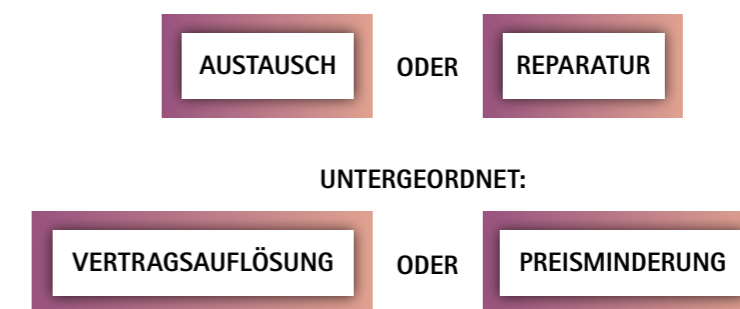


Abb. 3: Funktionsweise Gewährleistung B2C

Dem Konsumenten stehen, im Vergleich zum B2B, außerdem längere **Fristen** zur Geltendmachung seiner Rechte zu: Er hat 2 Jahre lang Zeit, diesen Mangel zu entdecken (Verjährungsfrist). Ab der Entdeckung des Mangels hat er 2 Monate lang Zeit, dies dem Verkäufer zu melden (Frist zur Geltendmachung).

Die Gewährleistung ist nicht mit der Garantie, welche nachfolgend erklärt wird, zu verwechseln.

DIE GARANTIE¹⁸

Die Gewährleistung wird vom Gesetz geregelt und besteht immer, unabhängig von der Garantie. Die Garantieverklärung hingegen ist nicht verpflichtend und wird **freiwillig** vom Verkäufer, zusätzlich zur Gewährleistung, geboten. Sie ist kostenlos oder kostenpflichtig. In der Regel gewährt der Verkäufer mit der Garantie eine längere Frist für die Geltendmachung von Produktmängeln. So kann ein Käufer z. B. ein fehlerhaftes Produkt nach 5 Jahren und nicht nur nach 2 Jahren zurückgeben. Eine zusätzliche Garantie wird häufig geboten, um das angebotene Produkt für den Konsumenten schmackhafter zu machen.

¹⁸ Art. 133 VGB

6 VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN AUS E-COMMERCE-VERTRÄGEN

GERICHTSSTAND

Kommt es im Zuge eines Onlinekaufs zu Streitigkeiten zwischen Verkäufer und Käufer, gibt es verschiedene Lösungswege. Die Parteien können sich **außergerichtlich** einigen und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung finden; ist das nicht möglich, kann das zuständige **Zivilgericht** zur Streitbeilegung angerufen werden.

Im **B2C** gilt, dass der Gerichtsstand jedenfalls beim **Wohnsitz des Verbrauchers** liegt. Eine Änderung des Gerichtsstands zu Ungunsten des Verbrauchers stellt eine missbräuchliche und somit nichtige Klausel dar (siehe oben). Nur im Falle einer eindeutig individuell getroffenen Vereinbarung kann der Gerichtsstand geändert werden. Kauft also ein Verbraucher mit Wohnsitz in Bozen Ware von einem Onlineshop mit Sitz in Berlin, so ist im Streitfall das Landesgericht Bozen zuständig.

Im **B2B** gilt hingegen, dass der Gerichtsstand frei wählbar ist. Wer die AGB's für seinen Onlineshop verfasst, sollte also beim Verkauf an andere Gewerbetreibende einen Gerichtsstand zu eigenen Gunsten wählen.

ONLINE SCHLICHTER

Mit der EU-Verordnung zur Online Dispute Resolution (**ODR**) wurde eine von der Europäischen Kommission verwaltete telematische Onlineschlichtungs-Plattform (OS-Plattform) errichtet. Über diese Plattform können Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmen über Onlineeinkäufe von Waren/Dienstleistungen außergerichtlich gelöst werden.¹⁹

Über die mit dieser Plattform verbundenen **ADR-Stellen** haben Konsumenten und Unternehmen Zugang zu einem alternativen Streitbeilegungsverfahren (Alternative Dispute Resolution – ADR).²⁰ ADR-Verfahren bieten eine rasche, einfache und außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Die Verbraucherzentrale Bozen hat gemeinsam mit der Handelskammer Bozen die ADR-Stelle www.onlineschlichter.it eingerichtet, auf welche Unternehmen verweisen können.

Unternehmen müssen auf ihrer Homepage Informationen zur OS-Plattform, den Link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> und die eigene E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen. Zusätzlich müssen Onlinehändler darüber informieren, ob sie freiwillig am alternativen Streitbeilegungsverfahren (ADR) teilnehmen oder nicht.

Tipp für UnternehmerInnen:

Wählen Sie Gerichtsstand und anwendbares Recht zu Ihren Gunsten beim Verkauf B2B.

¹⁹ ODR-Verordnung (EU) Nr. 524/2013

²⁰ Richtlinie 2013/11/EU und GvD. 130/2015.

7 DATENSCHUTZ

Im Onlinehandel werden immer persönliche Daten von Personen verarbeitet. Daher gelten auch hier die Regeln, welche das Gesetz für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten vorsieht. Unter „personenbezogene Daten“ versteht man dabei all jene Daten, welche die Identifizierung einer Person ermöglichen, wie Name, Steuernummer u. a. Die Reform des Datenschutzrechts mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) hat die Rechte der Betroffenen erweitert und zahlreiche Pflichten bei der Datenverarbeitung vorgesehen²¹.

Nachfolgend bieten wir einen Überblick über die wichtigsten bei der Verarbeitung von persönlichen Daten anfallenden Rechte des Käufers und Pflichten des Verkäufers.

RECHTE DES BETROFFENEN²²

Die von der Datenverarbeitung betroffenen Personen haben das Recht, **Auskunft** über ihre personenbezogenen Daten zu erhalten sowie deren **Aktualisierung, Berichtigung, Ergänzung oder Löschung** zu beantragen. Durch die DSGVO gestärkt wurde insbesondere das Recht auf Löschung der Daten, welche jederzeit beantragt werden kann, auch ohne Angabe eines Grundes. Die betroffene Person kann auch die Löschung bereits weitergegebener Daten sowie ihrer „digitalen Datenspur“ verlangen (**Recht auf „Vergessenwerden“**).

Weitere vorgesehene Rechte sind: das Recht auf Datenübertragbarkeit, das Widerspruchsrecht, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, das Recht auf Erhalt einer Mitteilung innerhalb von 72 Stunden im Falle eines „data-breaches“, u. a.

Onlinehändler müssen bereits bei der Gestaltung ihrer Verkaufssysteme sowie bei der Ausarbeitung der Rechtstexte die Einhaltung dieser Rechte vorausschauend einplanen (sog. **Privacy by design & by default**).

Bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz sieht das Gesetz **hohe Verwaltungsstrafen** vor.

INFORMATION

Die Information über die Verarbeitung persönlicher Daten ist eine der wichtigsten Säulen im Datenschutz. Die zu erteilende Information muss im Falle der Datenerhebung folgende Angaben enthalten²³:

- Name und Kontaktdaten des **Verantwortlichen**
- gegebenenfalls Name und Kontaktdaten des **Datenschutzbeauftragten**
- **Zwecke** der Datenverarbeitung
- **Rechtsgrundlage** für die Datenverarbeitung und Folgen der fehlenden Nichtbereitstellung der Daten
- **Dauer** der Aufbewahrung der erhobenen Daten
- gegebenenfalls, **welche weiteren Empfänger** die Daten erhalten könnten
- Information über die wichtigsten Rechte: Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Datenübertragbarkeit
- das Bestehen des **Beschwerderechts** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde
- Recht, die Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit **zurückzuziehen**
- Weitere Informationen, wie z. B.: ob die personenbezogenen Daten in ein Drittland **übermittelt** werden; das Bestehen von automatisierten Prozessen einschließlich Profiling.

²¹ Verordnung (EU) Nr. 679/2016

²² siehe insbesondere Artt. 12 – 23 DSGVO

²³ Art. 13 DSGVO

ZUSTIMMUNG ZUR DATENVERARBEITUNG

Grundsätzlich muss bei jeder Verarbeitung von persönlichen Daten die Zustimmung der betroffenen Person eingeholt werden. Die Zustimmung kann auch mündlich erteilt werden. Der Inhaber der Daten muss jedoch die erteilte Zustimmung zur Datenverarbeitung beweisen können. Außerdem muss die Zustimmung eindeutig und klar sowie ausdrücklich erteilt werden. Daher sollte die Zustimmung idealerweise **schriftlich** eingeholt werden.

Tipp für UnternehmerInnen:

Die Zustimmung zur Datenverarbeitung muss immer ein **Opt-in**, nicht ein Opt-out sein. Ein bereits für die Zustimmung zur Datenverarbeitung angekreuztes, vorgegebenes Feld ist also NICHT erlaubt.

Nur in wenigen **Ausnahmefällen** muss die Zustimmung zur Datenverarbeitung nicht eingeholt werden, und zwar z. B. im Falle einer Datenverarbeitung für die Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Meldungen an das Meldeamt); wenn die Daten für die Erfüllung vertraglicher Pflichten notwendig sind (z. B. Erfüllung Liefervertrag) oder wenn die Datenverarbeitung zum Schutz von lebenswichtigen Interessen des Betroffenen oder anderer Personen erforderlich ist.²⁴

WEITERE PFLICHTEN

Der **Data Protection Officer (DPO)** berät und unterstützt den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung bei der korrekten Anwendung und Umsetzung der Datenschutzgesetzgebung. Ein DPO muss jedoch nur in bestimmten Fällen ernannt werden, und zwar z. B. wenn die Haupttätigkeit eines Unternehmens die regelmäßige und systematische Verarbeitung persönlicher Daten (dies ist z. B. bei Banken und Versicherungsgesellschaften der Fall) oder besonderer Daten (z. B. bezüglich Gesundheit) bedeutet.²⁵

Die Erstellung und ständige Aktualisierung eines **Verzeichnisses über die verarbeiteten Daten** ist hingegen verpflichtend für Unternehmen mit über 250 Mitarbeitern bzw. für Unternehmen, wenn deren Tätigkeit bei der „Datenverarbeitung Risiken für die Rechte und Freiheiten des Betroffenen bedeuten kann“.²⁶

²⁴ Art. 6 DSGVO
²⁵ Art. 37 DSGVO
²⁶ Art. 30 DSGVO

COOKIES

„Cookies“ („Plätzchen“) speichern Daten über die besuchten Webseiten. Die gespeicherten Daten können unterschiedlich genutzt werden: z. B. damit sich ein Internetnutzer nicht beim wiederholten Besuch einer Seite erneut anmelden muss, oder zur Analyse seines Verhaltens und der gezielten Werbung. Zum Schutz der User vor gezieltem Marketing wurde die Verwendung und Nutzung von Cookies in den letzten Jahren strenger geregelt.

Es gibt folgende Arten von Cookies:

- **Technische Cookies:** dienen dem „normalen“ Surfen und Funktionieren einer Homepage
- **Analytische Cookies:** dienen der Optimierung des Surfens (z. B. Speichern der bevorzugten Sprache)
- Cookies, welche der Profilanlegung dienen (**„Profil-Cookies“**): Sie erfassen Präferenzen des Internetnutzers und sind auf die Zusendung von gezielten Marketingmaßnahmen ausgerichtet

Abhängig von der Art der verwendeten Cookies gibt es drei Stufen an **Pflichten** für das datenverarbeitende Unternehmen:

- kurze Information durch Banner
- Einholung der Zustimmung des Nutzers
- vertiefte Information für den Nutzer

Art von Cookies	Vertiefte Information	Kurze Information durch Banner + Zustimmung
Technische und analytische Cookies	JA	NEIN
Profil-Cookies	JA	JA
Analytische Cookies Dritter	JA	NEIN / JA
Profil-Cookies Dritter	JA	JA

Abb. 4: Arten von Cookies und damit verbundene Pflichten

Tipps für UnternehmerInnen:

- Auf der Internetseite der Handelskammer Bozen finden Sie Muster für Aufklärungsschreiben sowie weitere Informationen zu den gesetzlichen Pflichten beim Datenschutz.
- Lassen Sie die für Ihren Onlineshop notwendigen Rechtstexte von Experten erstellen und regelmäßig überprüfen.



CHECKLISTE RECHTLICHE AUFLAGEN

WAS	JA	NEIN	TO DO
Information:			
Impressum			
AGB's und Informationspflichten			
Unterscheidung B2B und B2C			
Benachteiligende Klauseln – doppelte Unterschrift			
Information zum Widerrufsrecht			
Information zur Gewährleistung			
Privacy:			
Banner Datenverarbeitung			
Information Datenverarbeitung (Privacy Policy)			
Zustimmung Datenverarbeitung			
DPO ernannt			
Verzeichnis erstellt			