



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**



Orientierungshilfe zur sogenannten Button-Lösung

Autoren:

Thorsten Scharmacher, Leiter EHI Geprüfter Online-Shop, EHI Retail Institute GmbH

Stephanie Schmidt, Justiziarin, Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V.
(bvh)

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund der sogenannten Button-Lösung	3
2	Der Geltungsbereich der Button-Lösung	4
2.1	Die Neuregelung gilt für alle Shops, in denen Bestellungen von Verbrauchern möglich sind	4
2.2	Betroffen sind Anbieter von Waren und Dienstleistungen.....	4
2.3	Wann tritt die Button-Lösung in Kraft?.....	4
3	Diese Informationen muss der Händler gem. Button-Lösung anzeigen	5
4	Diese Anforderungen muss die Art und Weise der Darstellung der geforderten Informationen erfüllen	6
4.1	Anforderung 1: „unmittelbar, bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt“	6
4.1.1	Zeitpunkt der Information: Zeitgleich mit der Möglichkeit der Abgabe der Bestellung (unmittelbar im zeitlichen Sinne)	6
4.1.2	Platzierung der Information: So nah wie möglich oberhalb des Bestell-Buttons (unmittelbar im räumlichen Sinne).....	6
4.2	Anforderung 2: „klar und verständlich“	7
4.3	Anforderung 3: „in hervorgehobener Weise“	8
5	So muss der Button aussehen	9
5.1	Händler sind nicht verpflichtet, einen Button im Sinne eines grafischen Elements zu verwenden.....	9
5.2	Die rechtssichere Beschriftung des Buttons	9
5.2.1	Zulässige Beschriftung: „zahlungspflichtig bestellen“	9
5.2.2	Zulässigkeit von Alternativbeschriftungen für Online-Shops	9
5.2.3	Zulässigkeit von Alternativbeschriftungen bei Auktionsplattformen	10
5.2.4	Anpassung der Informationen über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen	10
5.3	Diese Formulierungen sind nicht zulässig	10
5.3.1	Zusammenfassung: Button-Gestaltungen, die den gesetzlichen Anforderungen nicht genügen	10
6	Kein wirksamer Kaufvertrag bei Verstößen	12



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

bvh 
Online • Katalog • TV

7	Der Gesetzestext im Detail: § 312 g BGB und Artikel 246 EGBGB	13
8	Button-Lösung kompakt	18
	Impressum	24

1 Hintergrund der sogenannten Button-Lösung

Mit der Buttonlösung sollen die sogenannte Kosten- oder Abofallen verhindert werden, durch die zahlreiche Verbraucher in der Vergangenheit geschädigt wurden. Bei diesen melden sich Verbraucher für eine vermeintlich kostenlose Leistung auf einer Internetseite an, erhalten später aber zu ihrer Überraschung eine Rechnung mit dem Hinweis, dass sie einen kostenpflichtigen Vertrag abgeschlossen hätten. Obwohl in den meisten Fällen gar kein Vertrag zustande kam oder jedenfalls ein Widerrufsrecht bestand, zahlten viele der Verbraucher, um größeren Aufwand zu vermeiden.

Zukünftig sollen derartige Fälle durch die Gesetzesänderung (Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr und zur Änderung des Wohnungseigentumsgesetzes) vermieden werden:

Ab Inkrafttreten des Gesetzes müssen Unternehmer die Verbraucher unmittelbar vor Abgabe ihrer Bestellung klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die wesentlichen Elemente des Vertrages informieren. Hierzu gehören die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung, der Gesamtpreis einschließlich Steuern und sonstiger Preisbestandteile, eventuelle Liefer- und Versandkosten und gegebenenfalls die Vertragsdauer. Ein Vertrag kommt nur noch dann zustande, wenn der Verbraucher ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche (Button), so muss diese entsprechend eindeutig mit den Worten "zahlungspflichtig bestellen" oder einer ähnlichen Formulierung beschriftet werden. Fehlt es an der Bestätigung bzw. an der ordnungsgemäß beschrifteten Schaltfläche, kommt ein Vertrag nicht zustande.

Bereits nach heutiger Rechtslage muss der Verbraucher über diese wesentlichen Vertragselemente informiert werden. Neu sind aber die Pflicht zur besonderen Hervorhebung, und die Voraussetzung der Bestätigung oder der beschrifteten Schaltfläche. Mit Inkrafttreten des Gesetzes müssen sämtliche Onlinehändler daher ihre Onlineshops entsprechend umprogrammieren, um unwirksame Verträge und die Gefahr wettbewerbsrechtlicher Abmahnungen zu vermeiden.

Am Ende dieses Dokuments finden Sie eine Kompaktübersicht in tabellarischer Form, die Ihnen einen schnellen Überblick über die Button-Lösung gibt.

2 Der Geltungsbereich der Button-Lösung

2.1 Die Neuregelung gilt für alle Shops, in denen Bestellungen von Verbrauchern möglich sind

Die Neuregelung gilt für Verträge mit Verbrauchern im elektronischen Geschäftsverkehr, also für den typischen B2C-Online-Shop.

B2B-Shops sind nur dann nicht von der Gesetzesänderung betroffen, wenn Bestellungen von Verbrauchern technisch organisatorisch sicher ausgeschlossen werden, sprich nicht möglich sind. Lässt also ein B2B-Shop zu, dass – und sei es nur sehr selten – auch Verbraucher bestellen können, muss auch er die Button-Lösung umsetzen.

Jeder Händler, der primär gewerbliche Kunden adressiert, sollte dies zum Anlass nehmen, seinen Shop unter diesem Gesichtspunkt zu überprüfen, um ggf. wirksam Maßnahmen zur Vermeidung von Verbraucherbestellungen zu ergreifen. Wichtig: eine bloße Information ist nicht ausreichend. Es geht um den technisch organisatorischen Ausschluss z.B. durch eine Registrierungspflicht, Nachweispflicht der Gewerbetätigkeit etc.

2.2 Betroffen sind Anbieter von Waren und Dienstleistungen

Die Gesetzesänderung betrifft nicht nur Verträge über Warenlieferungen sondern auch solche über die Erbringung von Dienstleistungen.

2.3 Wann tritt die Button-Lösung in Kraft?

Die Button-Lösung tritt zum 1. August 2012 in Kraft.

3 Diese Informationen muss der Händler gem. Button-Lösung anzeigen

Konkret: diese Informationen aus Artikel 246 § 1 Absatz 1 EGBGB muss der Händler unmittelbar vor Abgabe der Bestellung (s. Abschnitt 4 zur Art und Weise der Darstellung) anzeigen

- ▶ Nummer 4 erster Halbsatz
- ▶ und Nummer 5, 7 und 8 des Einführungsgesetzes

Hier die angesprochenen Punkte im Klartext:

- „4. die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung [...],
 - siehe unsere Anmerkung *
- 5. die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
- 7. den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
- 8. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,“

*** Wichtige Anmerkung zu Aufzählungspunkt 4:**

Welche Angaben sind unter den „wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung“ erfasst?

Für die Darstellung der wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung dürfte nach aktuellem Kenntnisstand eine knappe Produktbeschreibung angebracht sein. Nach der Gesetzesbegründung zur Button-Lösung ist eine klare und eindeutige Formulierung gewollt. Verwirrende und ablenkende Zusätze dürfen nicht enthalten sein.

Ob im Einzelfall höhere Anforderungen an detailliertere Informationen zur Ware zu stellen sind, wird sich erst in der praktischen Anwendung der Button-Lösung und durch eventuelle Rechtsprechung hierzu herausstellen.

Beachten Sie, dass die Information gem. Nr. 8, zweiter Teilsatz, inhaltlich tatsächlich eine neue Verpflichtung für den Händler darstellt:

- ▶ Bisher waren Händler nicht verpflichtet, weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden, anzuzeigen.
- ▶ Diese Anforderung ist jedoch bereits seit langem im Kriterienkatalog unseres Gütesiegels EHI Geprüfter Online-Shop enthalten.

4 Diese Anforderungen muss die Art und Weise der Darstellung der geforderten Informationen erfüllen

Der neu gefasste § 312 g Abs. 2 BGB konkretisiert die Anforderungen, die der Bestellvorgang erfüllen muss. Danach sind die relevanten Pflichtinformationen vom Händler wie folgt bereitzustellen:

- ▶ Anforderung 1:
„unmittelbar, bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt“
- ▶ Anforderung 2:
„klar und verständlich“
- ▶ Anforderung 3:
„in hervorgehobener Weise“

Die folgenden Abschnitte erklären detailliert, was sich hinter diesen Anforderungen im Einzelnen verbirgt.

4.1 Anforderung 1: „unmittelbar, bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt“

Die Formulierung „unmittelbar“ bedeutet, dass die Angaben dort darzustellen sind, wo der Kunde seine Willenserklärung zum Abschluss des Kaufvertrags abgibt, also auf der letzten Seite des Bestellvorgangs. Der Begriff „unmittelbar“ ist dabei in zwei Richtungen auszulegen:

- ▶ Erstens bezogen auf den Zeitpunkt der Informationen
- ▶ Zweitens bezogen auf die räumliche Anordnung der Informationen

4.1.1 Zeitpunkt der Information: Zeitgleich mit der Möglichkeit der Abgabe der Bestellung (unmittelbar im zeitlichen Sinne)

Rechtzeitig erfolgen die Informationen, wenn sie genau auf der Seite, die den Bestell-Button enthält, dargestellt werden

Gemeint ist, wie bereits oben genannt, der Zeitpunkt, in dem der Verbraucher seine Willenserklärung zum Vertragsschluss abgibt. Nur eine Darstellung zu diesem Zeitpunkt erfüllt die gesetzliche Anforderung an den unmittelbaren zeitlichen Zusammenhang zwischen Informationsbereitstellung und Abgabe der Bestellung.

Um Missverständnisse zu vermeiden: Falsch ist die Platzierung der Informationen

- ▶ Zu früh: bei Beginn des Bestellvorgangs
- ▶ Zu früh: im Bestellverlauf vor der Seite mit dem Bestell-Button
- ▶ Zu spät: nach der Seite mit dem Bestell-Button
- ▶ Zu spät erfolgt die Information natürlich dann, wenn sie erst nach Klick auf einen Link erreichbar ist.

4.1.2 Platzierung der Information: So nah wie möglich oberhalb des Bestell-Buttons (unmittelbar im räumlichen Sinne)

Die geforderten Informationen sind in größtmöglicher Nähe zum Bestell-Button anzuordnen. Natürlich kommt nur die Platzierung oberhalb des Buttons in Frage, da der Gesetzgeber auf eine Information vor Abgabe der Bestellung abzielt.

Von jeglichen gestalterischen Maßnahmen, die den unmittelbaren räumlichen Zusammenhang zwischen den geforderten Informationen und dem Bestell-Button aufweichen könnten, ist dringend abzuraten.

Die durchschnittliche Bildschirmauflösung und ihre Tücken

Der geforderte unmittelbare räumliche Zusammenhang zwischen Information und Bestellbutton – beides soll gleichzeitig sichtbar sein – zeigt in der Praxis Probleme auf. Denn: Die Besucher von Online-Shops verwenden unterschiedlich große Bildschirme mit uneinheitlicher Bildschirmauflösung.

Dazu erklärt der Gesetzgeber in der Gesetzesbegründung:

“Diese Anforderung [unmittelbarer zeitlicher und räumlicher Zusammenhang] ist nur dann erfüllt, wenn

- ▶ *die Informationen und die Schaltfläche*
- ▶ *bei üblicher Bildschirmauflösung*
- ▶ *gleichzeitig zu sehen sind,*
- ▶ *ohne dass der Verbraucher scrollen muss.*
 - *Anmerkung dazu:*
Nach Äußerungen im Rechtsausschuss des Bundestags (BT-Drs. 17/8805, S. 9) ist allerdings die Begründung an dieser Stelle missverständlich formuliert. Je nach Gestaltung der Internetseiten eines Unternehmens solle - beispielsweise wegen eines umfangreichen Warenkorbs – ein Scrollen auf der Seite zulässig sein, wenn die notwendigen Informationen unmittelbar oberhalb der Bestellschaltfläche dargestellt werden.
- ▶ *Keinesfalls genügt es, wenn die Informationen erst über einen gesonderten Link erreichbar oder nur einem gesondert herunterzuladenden Dokument entnehmbar sind.”*

Diese Konkretisierung des Gesetzgebers gibt Anhaltspunkte, kann aber keine endgültige Sicherheit bieten, denn zumindest zwei wichtige Fragen werden nicht beantwortet:

- ▶ Welche Bildschirmauflösungen dürfen als üblich betrachtet werden?
Was gilt z.B. für ein 10-Zoll-Netbook oder Tablet PCs?
- ▶ Was gilt bei Bestellungen mit mehreren Artikeln?
Die gesetzliche Pflichtinformation kann dann so umfangreich sein, dass der Bestellbutton zwangsläufig nicht ohne Scrolling sichtbar ist.
 - Siehe unsere Anmerkung dazu oben.

4.2 Anforderung 2: „klar und verständlich“

Um eine klare und verständliche Anzeige der Informationen zu gewährleisten, sollten Händler alle zusätzlichen grafischen oder textlichen Elemente vermeiden, die den Verbraucher von der relevanten Information ablenken könnten oder geeignet sind, ihn zu verwirren. Beim Layout ist unbedingt auf die leichte Wahrnehmbarkeit zu achten. Keinesfalls sollten die Informationen in anderen Informationen, z.B. im Fließtext, optisch untergehen. Klar und verständlich sind die Informationen also dann, wenn sie

- ▶ „auf den ersten Blick“ eindeutig erkennbar sind.
- ▶ maximal leicht wahrnehmbar sind durch
 - klare gut lesbare Schrift
 - ausreichende Schriftgröße

- ausreichend kontraststarke Schriftfarbe
- ein übersichtliches Layout des Textes bzw. eine übersichtliche Anordnung der Informationen.

4.3 Anforderung 3: „in hervorgehobener Weise“

Die Anforderung, bestimmte Informationen hervorzuheben, ist Online-Händlern bereits aus anderen Vorschriften vertraut. So z.B. beim Widerrufsrecht, das in den AGB von den anderen Klauseln durch eine Hervorhebung abzugrenzen ist. Dies ist auch das Ziel der Hervorhebung der Pflichtinformationen gem. Button-Lösung gegenüber den übrigen Elementen auf der entsprechenden Seite.

Der Händler muss sicherstellen, dass diese besonderen Informationen in hervorgehobener Weise bereitgestellt werden, indem sie sich unzweifelhaft von anderen Texten abheben, wie z.B. durch

- ▶ größere Schrift
- ▶ Fettdruck
- ▶ farbliche Gestaltung durch z.B. Rahmen oder Hintergrundfarbe. Bitte achten Sie stets auf ausreichenden Kontrast.
- ▶ eine Untergliederung des Textes

5 So muss der Button aussehen

Die Bestätigung des Verbrauchers, den Vertrag mit dem Online-Anbieter schließen zu wollen, also das Absenden der Bestellung muss **"ausdrücklich"** erfolgen. Diese ausdrückliche Bestätigung muss sich auf den Umstand der Zahlungspflichtigkeit beziehen.

Welche Konsequenzen hat das für die Verwendung des Buttons?

5.1 Händler sind nicht verpflichtet, einen Button im Sinne eines grafischen Elements zu verwenden

Es besteht keine rechtliche Verpflichtung, eine Schaltfläche, also einen Button, zu verwenden. In der Realität des Online-Shoppings sind Buttons jedoch ohnehin defacto-Standard. Rein theoretisch könnte auch ein Text-Link eingesetzt werden. Dieser muss dann die rechtlichen Anforderungen analog zum Button erfüllen.

5.2 Die rechtssichere Beschriftung des Buttons

Die Beschriftung muss dem Verbraucher unmissverständlich vor Augen führen, dass er durch das Absenden seiner Bestellung eine Zahlungsverpflichtung eingeht.

Leider hat der Gesetzgeber diesbezüglich nicht zu einer abschließenden Regelung gefunden. Denn im Wortlaut des Gesetzes heißt es:

„Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche

- ▶ gut lesbar
- ▶ mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“
- ▶ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.“

Die folgenden Abschnitte zeigen, welche Beschriftungen auf dieser Grundlage zulässig sind und welche nicht.

5.2.1 Zulässige Beschriftung: „zahlungspflichtig bestellen“

Laut Gesetzestext bietet nur die Beschriftung „zahlungspflichtig bestellen“ zuverlässig Rechtssicherheit. Mindestens zwei Probleme ergeben sich dennoch. Zu einem könnte die eine Beschriftung „zahlungspflichtig bestellen“ möglicherweise keine optimale Lösung für den typischen Online-Shop darstellen. Immerhin wird die Zahlungsverpflichtung ja erst dadurch wirksam, dass der Händler das Angebot des Verbrauchers zum Vertragsschluss annimmt. Zum anderen sind Alternativbeschriftungen mit großer Vorsicht zu wählen.

5.2.2 Zulässigkeit von Alternativbeschriftungen für Online-Shops

Die Wahl einer Alternativbeschriftung, die zulässig sein kann, weil sie „entsprechend eindeutig“ ist, gestaltet sich schwierig. Denn: Es besteht keine endgültige Klarheit darüber, welche anderen Formulierungen als „entsprechend eindeutig“ anzusehen sind.

Ein Blick in die Gesetzesbegründung hilft weiter. Dort werden wenigstens drei Formulierungen genannt, die – demnach – als Alternativbeschriftung ebenfalls zulässig sind.

„Beschriftungen wie zum Beispiel

- ▶ „kostenpflichtig bestellen“,
- ▶ „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ oder

- ▶ „kaufen“

lassen dagegen unmissverständlich erkennen, dass mit der Betätigung der Schaltfläche auch eine finanzielle Verpflichtung eingegangen wird.“

5.2.3 Zulässigkeit von Alternativbeschriftungen bei Auktionsplattformen

Auch solche Handelsformen werden in der Gesetzesbegründung ausdrücklich genannt: „Bei eBay oder vergleichbaren Internetauktions-Plattformen ist eine Formulierung wie „Gebot abgeben“ oder „Gebot bestätigen“ ausreichend, denn bei der Nutzung von Internetauktionsplattformen muss für den Verbraucher – schon weil er sein Gebot beziffern muss – ohne Weiteres klar sein, dass er die Auktionsware bezahlen muss, wenn er den Zuschlag erhält.“

5.2.4 Anpassung der Informationen über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen

Bereits seit längerem müssen Händler ihre Kunden über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen, informieren. In dieser Beschreibung wird demnach auch der Button genannt, durch dessen Anklicken der Kunde seine Bestellung an den Shop absendet.

- ▶ **Bitte vergessen Sie nicht, nach Umsetzung der Button-Lösung, also nach der Neubeschriftung des finalen Buttons, auch Ihre Informationstexte bzw. Ihre AGB anzupassen. Dort ist die exakte wortwörtliche Beschriftung des Buttons einzusetzen. Weicht Ihre Darstellung vom tatsächlichen Ablauf des Bestellvorgangs ab, kann dies abgemahnt werden.**

5.3 Diese Formulierungen sind **nicht zulässig**

Die nachfolgenden Beschriftungen dürfen nicht verwendet werden und wurden vom Gesetzgeber im Begründungstext als **ausdrücklich als unzulässig gekennzeichnet**:

- ▶ „Anmeldung“
- ▶ „weiter“
- ▶ „bestellen“
- ▶ „Bestellung abgeben“

Diese Beschriftungen sind laut Gesetzesbegründung „regelmäßig nicht geeignet, die Entgeltspflichtigkeit einer Leistung für den Verbraucher hinreichend deutlich zu machen, weil im Internet auch kostenfreie Leistungen – wie zum Beispiel ein Abonnement für einen Newsletter oder eine kostenlose Produktprobe – „bestellt“ werden können.“

Der Button darf keine verwirrenden oder ablenkenden Zusätze enthalten

Der Verbraucher darf nicht durch die Gestaltung des Buttons von der entscheidenden Information abgelenkt werden, dass die Bestellung eine Zahlungspflicht auslöst.

5.3.1 Zusammenfassung: Button-Gestaltungen, die den gesetzlichen Anforderungen nicht genügen

- ▶ Schlecht lesbare Schrift
 - z.B. Schreibschriften, die ein genaues „Hinsehen“ erfordern. Legen Sie stattdessen die Beschriftung von Autobahnschildern als Maßstab an.
- ▶ Schwacher Kontrast

- Die Beschriftung hebt sich nicht ausreichend vom Button ab. Z.B. ist eine hellrote Schrift auf dunkelrotem Untergrund ganz sicher unzulässig.
- ▶ Verwenden von Zusätzen
 - Sofern Zusätze verwendet werden, dürfen diese den Verbraucher nicht davon ablenken, dass er sich mit der Bestellung zu einer Zahlung verpflichtet.
- ▶ Unzureichende Größe
 - Der Button muss so groß sein, dass jede Möglichkeit des Übersehens oder Nichterkennens ausgeschlossen wird.

6 Kein wirksamer Kaufvertrag bei Verstößen

Verstöße gegen die gesetzliche Neuregelung haben drastische Konsequenzen für den Händler. Verstößt er gegen die Vorschriften der Button-Lösung, wird kein Kaufvertrag zwischen ihm und dem Verbraucher geschlossen.

Fehlt also der „Button“ oder werden die Informationspflichten nicht erfüllt

- ▶ kommt es nicht zum Vertrag
- ▶ wird keine Zahlungsverpflichtung für den Verbraucher ausgelöst
- ▶ beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen (unbegrenzte Rückgabemöglichkeit!)
- ▶ liegt damit ein Wettbewerbsverstoß vor, der abgemahnt werden kann.

7 Der Gesetzestext im Detail:

§ 312 g BGB und Artikel 246 EGBGB

Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr und zur Änderung des Wohnungseigentumsgesetzes

§ 312g BGB: Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

(1) Bedient sich ein Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen der Telemedien (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr), hat er dem Kunden

1. angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,
2. die in Artikel 246 § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitzuteilen,
3. den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und
4. die Möglichkeit zu verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

Bestellung und Empfangsbestätigung im Sinne von Satz 1 Nr. 3 gelten als zugegangen, wenn die Parteien, für die sie bestimmt sind, sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen können.

(2) Bei einem Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, der eine entgeltliche Leistung des Unternehmers zum Gegenstand hat, muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Artikel 246 § 1 Absatz 1 Nummer 4 erster Halbsatz und Nummer 5, 7 und 8 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche, unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung stellen. Diese Pflicht gilt nicht für Verträge über die in § 312b Absatz 1 Satz 2 genannten Finanzdienstleistungen.

(3) Der Unternehmer hat die Bestellsituation bei einem Vertrag nach Absatz 2 Satz 1 so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.

(4) Ein Vertrag nach Absatz 2 Satz 1 kommt nur zustande, wenn der Unternehmer seine Pflicht aus Absatz 3 erfüllt.

(5) Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 bis 3 findet keine Anwendung, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird. Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 bis 3 und Satz 2 und die Absätze 2 bis 4 finden keine Anwendung, wenn zwischen Vertragsparteien, die nicht Verbraucher sind, etwas anderes vereinbart wird.

(6) Weitergehende Informationspflichten auf Grund anderer Vorschriften bleiben unberührt. Steht dem Kunden ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu, beginnt die Widerrufsfrist abweichend von § 355 Abs. 3 Satz 1 nicht vor Erfüllung der in Absatz 1 Satz 1 geregelten Pflichten.

Artikel 246 EGBGB: Informationspflichten bei besonderen Vertriebsformen

§ 1 Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

(1) Bei Fernabsatzverträgen muss der Unternehmer dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung folgende Informationen in einer dem eingesetzten Fernkommunikationsmittel entsprechenden Weise klar und verständlich und unter Angabe des geschäftlichen Zwecks zur Verfügung stellen:

1. seine Identität, anzugeben ist auch das öffentliche Unternehmensregister, bei dem der Rechtsträger eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer oder gleichwertige Kennung,
2. die Identität eines Vertreters des Unternehmers in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, wenn es einen solchen Vertreter gibt, oder die Identität einer anderen gewerblich tätigen Person als dem Anbieter, wenn der Verbraucher mit dieser geschäftlich zu tun hat, und die Eigenschaft, in der diese Person gegenüber dem Verbraucher tätig wird,
3. die ladungsfähige Anschrift des Unternehmers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen diesem, seinem Vertreter oder einer anderen gewerblich tätigen Person gemäß Nummer 2 und dem Verbraucher maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder Personengruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten,
4. die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung sowie Informationen darüber, wie der Vertrag zustande kommt,
5. die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,
6. einen Vorbehalt, eine in Qualität und Preis gleichwertige Leistung (Ware oder Dienstleistung) zu erbringen, und einen Vorbehalt, die versprochene Leistung im Fall ihrer Nichtverfügbarkeit nicht zu erbringen,
7. den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
8. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,
9. die Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung,
10. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere den Namen und die Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und

die Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs oder der Rückgabe gemäß § 357 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs für die erbrachte Dienstleistung zu zahlen hat,

11. alle spezifischen zusätzlichen Kosten, die der Verbraucher für die Benutzung des Fernkommunikationsmittels zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten durch den Unternehmer in Rechnung gestellt werden, und
12. eine Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises.

(2) Bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen muss der Unternehmer dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung ferner folgende Informationen in der in Absatz 1 genannten Art und Weise zur Verfügung stellen:

1. die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers und die für seine Zulassung zuständige Aufsichtsbehörde,
2. gegebenenfalls den Hinweis, dass sich die Finanzdienstleistung auf Finanzinstrumente bezieht, die wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet sind oder deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, und dass in der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge kein Indikator für künftige Erträge sind,
3. die vertraglichen Kündigungsbedingungen einschließlich etwaiger Vertragsstrafen,
4. die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht der Unternehmer der Aufnahme von Beziehungen zum Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags zugrunde legt,
5. eine Vertragsklausel über das auf den Fernabsatzvertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht,
6. die Sprachen, in welchen die Vertragsbedingungen und die in dieser Vorschrift genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in welchen sich der Unternehmer verpflichtet, mit Zustimmung des Verbrauchers die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrags zu führen,
7. einen möglichen Zugang des Verbrauchers zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und gegebenenfalls die Voraussetzungen für diesen Zugang und
8. das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen, die nicht unter die Richtlinie 94/19/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 1994 über Einlagensicherungssysteme (ABl. EG Nr. L 135 S. 5) und die Richtlinie 97/9/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 3. März 1997 über Systeme für die Entschädigung der Anleger (ABl. EG Nr. L 84 S. 22) fallen.

(3) Bei Telefongesprächen hat der Unternehmer dem Verbraucher nur Informationen nach Absatz 1 zur Verfügung zu stellen, wobei eine Angabe gemäß Absatz 1 Nr. 3 nur erforderlich ist, wenn der Verbraucher eine Vorauszahlung zu leisten hat. Satz 1 gilt

nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher darüber informiert hat, dass auf Wunsch weitere Informationen übermittelt werden können und welcher Art diese Informationen sind, und der Verbraucher ausdrücklich auf die Übermittlung der weiteren Informationen vor Abgabe seiner Vertragserklärung verzichtet hat.

§ 2 Weitere Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

(1) Der Unternehmer hat dem Verbraucher ferner die in Satz 2 bestimmten Informationen in Textform mitzuteilen, und zwar bei

1. Finanzdienstleistungen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung oder, wenn auf Verlangen des Verbrauchers der Vertrag telefonisch oder unter Verwendung eines anderen Fernkommunikationsmittels geschlossen wird, das die Mitteilung in Textform vor Vertragsschluss nicht gestattet, unverzüglich nach Abschluss des Fernabsatzvertrags,
2. sonstigen Dienstleistungen und bei der Lieferung von Waren alsbald, spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrags, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher. Der Unternehmer hat dem Verbraucher gemäß Satz 1 mitzuteilen:
 1. die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
 2. die in § 1 Abs. 1 genannten Informationen,
 3. bei Finanzdienstleistungen auch die in § 1 Abs. 2 genannten Informationen und
 4. bei der Lieferung von Waren und sonstigen Dienstleistungen ferner
 - a) die in § 1 Abs. 2 Nr. 3 genannten Informationen bei Verträgen, die ein Dauerschuldverhältnis betreffen und für eine längere Zeit als ein Jahr oder für unbestimmte Zeit geschlossen sind, sowie
 - b) Informationen über Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebedingungen.

(2) Eine Mitteilung nach Absatz 1 Satz 1 Nr. 2 in Verbindung mit Absatz 1 Satz 2 ist entbehrlich bei Dienstleistungen, die unmittelbar durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln erbracht werden, sofern diese Leistungen in einem Mal erfolgen und über den Betreiber der Fernkommunikationsmittel abgerechnet werden. Der Verbraucher muss sich in diesem Fall aber über die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers informieren können, bei der er Beanstandungen vorbringen kann.

(3) Zur Erfüllung seiner Informationspflicht gemäß Absatz 1 Satz 2 Nr. 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 Nr. 10 über das Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts kann der Unternehmer die in den Anlagen 1 und 2 für die Belehrung über das Widerrufs- oder Rückgaberecht vorgesehenen Muster in Textform verwenden. Soweit die nach Absatz 1 Satz 2 Nr. 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 Nr. 3 und 10, nach Absatz 1 Satz 2 Nr. 3 in Verbindung mit § 1 Abs. 2 Nr. 3 und nach Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 Buchstabe b mitzuteilenden Informationen in den Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind, bedürfen sie einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form.

§ 3 Informationspflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr

Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Kunden unterrichten

1. über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen,
2. darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,
3. darüber, wie er mit den gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zur Verfügung gestellten technischen Mitteln Eingabebefehle vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann,
4. über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen und
5. über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken.

8 Button-Lösung kompakt

Für welche Shops gilt die Button-Lösung?	Bemerkungen
B2C	ja
B2B / B2C	ja
B2B	nein, wenn Bestellungen von Verbrauchern technisch und organisatorisch ausgeschlossen sind.

Für welche Vertragsarten gilt die Button-Lösung?	Bemerkungen
Verträge über die Lieferung von Waren	ja
Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen	ja

Welche Informationen müssen auf der Seite, auf der der Verbraucher seine Bestellung absenden kann, angezeigt werden?	Bemerkungen
die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung [...],	▶ knappe Produktbeschreibung ▶ Verwirrende und ablenkende Zusätze dürfen nicht enthalten sein. ▶ Ob im Einzelfall höhere Anforderungen an detailliertere Informationen zur Ware zu stellen sind, wird sich erst in der praktischen Anwendung der Button-Lösung und durch eventuelle Rechtsprechung hierzu herausstellen.
die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat,	
den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung ▶ einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile ▶ sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern ▶ oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,	
gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten	
sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,“	

Wie müssen die oben genannten Informationen dargestellt werden?	Bemerkungen
unmittelbar, bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt	Zeitlich und räumlich synchron mit der Anzeige des Buttons, also ▶ exakt auf der Seite, die den Button enthält ▶ oberhalb des Buttons platziert
klar und verständlich	Keine grafischen oder textlichen Elemente, die den Verbraucher von den relevanten Informationen ablenken könnten.
in hervorgehobener Weise	Die Informationen müssen sich unzweifelhaft von den anderen Elementen der Seite abheben durch z.B. ▶ größere Schrift ▶ Fettdruck ▶ farbliche Gestaltung durch z.B. Rahmen oder Hintergrundfarbe. Bitte achten Sie stets auf ausreichenden Kontrast. ▶ eine Untergliederung des Textes

Welche Beschriftungen des Buttons sind zulässig?	Bemerkungen
„zahlungspflichtig bestellen“	Dies ist der Beschriftungstext der vom Gesetzgeber ausdrücklich vorgegeben ist. § 312g BGB: Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr (3) Der Unternehmer hat die Bestellsituation bei einem Vertrag nach Absatz 2 Satz 1 so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.
Alternativ zu „zahlungspflichtig bestellen“: ▶ „kostenpflichtig bestellen“, ▶ „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ ▶ „kaufen“	Zitat aus der Gesetzesbegründung: „Beschriftungen wie zum Beispiel „kostenpflichtig bestellen“, „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ oder „kaufen“ lassen dagegen unmissverständlich erkennen, dass mit der Betätigung der Schaltfläche auch eine finanzielle Verpflichtung eingegangen wird.“
Alternativbeschriftungen bei <u>Auktionsplattformen</u>: ▶ „Gebot abgeben“ ▶ „Gebot bestätigen“	Zitat aus der Gesetzesbegründung: „Bei eBay oder vergleichbaren Internetauktionen-Plattformen ist eine Formulierung wie „Gebot abgeben“ oder „Gebot bestätigen“ ausreichend, denn bei der Nutzung von Internetauktionenplattformen muss für den Verbraucher – schon weil er sein Gebot beziffern muss – ohne Weiteres klar sein, dass er die Auktionsware bezahlen muss, wenn er den Zuschlag erhält.“

Können auch andere Beschriftungen des Buttons als die oben genannten zulässig sein?	Bemerkungen
Ja, <u>wenn</u> die Beschriftung die Anforderungen gem. § 312g (3) erfüllt	§ 312g BGB: Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr (3) Der Unternehmer hat die Bestellsituation bei einem Vertrag nach Absatz 2 Satz 1 <u>so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet</u>. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche gut lesbar <u>mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung</u> beschriftet ist.

Welche Beschriftung sind ausdrücklich unzulässig?	Bemerkungen
Im Begründungstext werden folgende Beschriftungen ausdrücklich als unzulässig gekennzeichnet: ▶ „Anmeldung“ ▶ „weiter“ ▶ „bestellen“ ▶ „Bestellung abgeben“	Diese Beschriftungen sind laut Gesetzesbegründung „regelmäßig nicht geeignet, die Entgeltspflichtigkeit einer Leistung für den Verbraucher hinreichend deutlich zu machen, weil im Internet auch kostenfreie Leistungen – wie zum Beispiel ein Abonnement für einen Newsletter oder eine kostenlose Produktprobe – „bestellt“ werden können.“

Wie muss der Button gestaltet werden?	Bemerkungen
Die Schaltfläche muss gut lesbar sein.	Beim Design des Buttons sind diese Fehler zu vermeiden. ▶ Schlecht lesbare Schrift – z.B. Schreibschriften, die ein genaues „Hinsehen“ erfordern. Legen Sie stattdessen die Beschriftung von Autobahnschildern als Maßstab an. ▶ Schwacher Kontrast – Die Beschriftung hebt sich nicht ausreichend vom Button ab. Z.B. ist eine hellrote Schrift auf dunkelrotem Untergrund ganz sicher unzulässig. ▶ Verwenden von Zusätzen – Sofern Zusätze verwendet werden, dürfen diese den Verbraucher nicht davon ablenken, dass er sich mit der Bestellung zu einer Zahlung verpflichtet. ▶ Unzureichende Größe – Der Button muss so groß sein, dass jede Möglichkeit des Übersehens oder Nichterkennens ausgeschlossen wird.



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

bvh
Online • Katalog • TV

Impressum



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

EHI Retail Institute GmbH

EHI Geprüfter Online-Shop

Spichernstraße 55

50672 Köln

www.shopinfo.net

bvh
Online • Katalog • TV

**Bundesverband des Deutschen
Versandhandels e.V. (bvh)**

Taubenstraße 20-22

10117 Berlin

www.versandhandel.org