

Rechtssichere EU-konforme Online-Shops

Informationsanlass vom 2 . Februar 2009
in Herrliberg

Lukas Fässler
Rechtsanwalt & Informatikexperte
6300 Zug



Inhaltsverzeichnis

- 1. Ausgangslage Schweiz
 - Wettbewerbsnachteile für CH-Shops
 - Wettbewerbsnachteile für CH-Kunden

- 2. Ausgangslage Europa
 - Einige Richtlinien
 - Gerichtsentscheide

- 3. Verantwortung der CH eShop-Betreiber
 - Sorgfaltspflichten der Geschäftsleitung / Verwaltungsrat
 - Haftung für Verschulden

- 4. EU-Konformität von CH-Shops
 - Selbstcheck
 - Konformitätsprüfung

1. Ausgangslage Schweiz

- Kein eCommerce-Gesetz
- Es gilt Obligationenrecht / Kaufrecht
- eCommerce-Recht EU gilt nicht für CH-Shops (??)

1a. Wettbewerbsnachteile für CH-Shops (1)

- CH-Domain richtet sich nicht nur an CH-Verbraucher
- CH eShop richtet sich an grundsätzlich alle Verbraucher, die ihn besuchen
- Wettbewerbsrechtlich gilt das **Auswirkungsprinzip**
- CH eShop muss sich ausdrücklich vorbehalten, nur an CH-Verbraucher zu liefern und Prozesse entsprechend steuern (Adress-Plausibilisierung)
- Die meisten **CH eShop erfüllen die EU-Gesetzesanforderungen nicht.**
- **CH eShop kann rechtliche Probleme mit EU-Verbraucher bekommen**

1b. Wettbewerbsnachteile für CH-eShops (2)

Die meisten CH e-Shops erfüllen nicht:

- Mindestanforderungen an die **Anbieterkennzeichnung**
- Mindestanforderungen an **Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB**
- **Gewährung eines jederzeitiges Widerrufsrechts**
- **Spezielle Zusatz-Anforderungen an den Bestellvorgang**
 - **Transparenzgebot** bezüglich Produktebeschrieb
 - **Transparenzgebot** bezüglich Produktpreis
- Die unerbetene Zusendung von Newslettern (Werbung) ist verboten
- Nichtumsetzung von **EU-Gerichtsentscheiden** (vorab D)

1c. Wettbewerbsnachteile für CH-Kunden

Wieso bestelle ich als CH-Verbraucher besser nicht bei einem CH eShop?

- Er muss mir kein Widerrufsrecht einräumen -> kaufe besser in EU-Shop
- Die Kosten bei Widerruf sind auf die Rücksendekosten beschränkt
- Er gibt mir meist keine 2 Jahresgarantie -> in der EU Pflicht
- Die meisten AGB sind einseitig zugunsten der CH Shops abgefasst (Garantie & Haftung unzulässig reduziert)
- Ich muss keine Mehrwertsteuer im Ausland bezahlen
- Konsumentenschutz in EU ist viel hartnäckiger (Deklarationspflichten, einseitige Klauseln etc.)

2. Ausgangslage in EU

Richtlinie Fernabsatz 97/7/EG vom 20. Mai 1997

- **Widerrufsrecht** mindestens 7 (14) Tage ohne Begründungspflicht und ohne Strafzahlung (Art. 6 Abs. 1)
- **Schriftliche Informationen über die Bedingungen des Widerrufs** (Art. 5 Abs.1), sonst Verlängerung auf 3 Monate (Art. 6 Abs. 1)
- Auferlegung nur der **unmittelbaren Kosten der Rücksendung** (Art. 6 Abs. 1)
- **Verzicht auf innerstaatliches EU-Recht** (**Herkunftslandprinzip** - Art. 12)
- Im Falle eines Missbrauchs einer Zahlungskarte die **Stornierung der Zahlung** möglich ist (Art. 8)
- Im Falle eines Missbrauchs einer Zahlungskarte die **Zahlung gutgeschrieben oder erstattet** wird (Art. 8)

Richtlinie e-commerce 2000/31/EG vom 8. Juni 2000

- **Allgemeine zusätzliche Informationspflichten** (Art. 5)
 - z.B. Handelsregisternummer / Mehrwertsteuernummer
 - Preise immer mit Steuern und Versandkosten (sofern geschuldet)

- **Erweiterte Informationspflichten** (Art. 10)
 - Einzelne technische Schritte anzeigen, die zum Vertragsabschluss führen
 - Technische Mittel zur Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern vor Bestellabgabe
 - AGB und Vertragsbestimmungen speicherbar und reproduzierbar

- **Klagemöglichkeiten** (Art. 18)
 - Nach innerstaatlichem Recht verfügbare Klagemöglichkeiten inkl. vorläufiger Massnahmen getroffen werden können

Richtlinie 93/13/EWG vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen

- **Missbräuchliche Klauseln**
 - wenn sie zum Nachteil des Verbrauchers ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien verursachen (Art. 2)
 - Haftungsausschluss / Kurzfristige Preiserhöhungen / einseitige nachträgliche Bestimmungen / Abänderung der Beweislast
- **Beweislast**
 - Unklare Abfassung der AGB geht zulasten des Anbieters (Art. 5)
- **Unverbindlichkeit**
 - Missbräuchliche Klauseln sind unverbindlich (Art. 6)
- **Rechtswahl**
 - „Schweizerisches Recht“ schützt nicht (Art. 6 Abs. 2)
- **Ausländische Gerichte**
 - Personen und Organisationen können die innerstaatlichen Gerichte anrufen um zu entscheiden, ob Vertragsklauseln missbräuchlich sind (Art. 7 Abs. 2)
- **Staatliche Bestimmungen**
 - Mitgliedstaaten können strengere innerstaatliche Bestimmungen erlassen (Art. 8)

Gerichtssentscheide EU

- Gelten nicht für CH
- Haben aber Auswirkungen auf CH eShops, die in EU Verbraucher (Kunden) bedienen
 - => **Herkunftslandprinzip**
- Wer EU-Kunden hat, sollte unbedingt umsetzen. Er ist sonst vor Abmahnungen oder Klagen von Verbraucher & Konsumentenschutz-Organisationen nicht sicher.

Gerichtsentscheide (1)

Landgericht Frankfurt Urteil vom 28-06-2006 – AZ 2/2 O 404/2005

Aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale Hamburg hat das LG der T-Online AG die Verwendung bestimmter Klauseln in ihren online bereitgestellten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verboten.

Als **verbraucherunfreundlich** stufte das LG den Ersatzlieferungspassus ein, wonach das Unternehmen im Falle der Nichtlieferbarkeit eines Produktes berechtigt sein soll, **„ein in Qualität und Preis gleichwertiges Produkt zu liefern oder vom Vertrag zurückzutreten“**.

Auch die Klausel, wonach die **Rücksendung samt Originalverpackung** zu erfolgen habe, erklärten die Richter für **unwirksam**.

Gleiches gelte auch für das **Recht zur jederzeitigen Veränderung der AGB**.

Gerichtsentscheide (2)

Bundesgerichtshof Urteil vom 05-10-2005 – AZ VIII ZR 382/04

In Bezug auf das Rückgaberecht und den Widerruf darf der Online-Betreiber **nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festhalten**, dass der **Käufer nur eine Gutschrift auf sein Kundenkonto erhält** und die bereits geleistete Zahlung nicht zurückerstattet erhält.

Wenn Geldleistungen auszugleichen sind, so ist der Gegenseite der Geldwert zurückzuzahlen. Dafür reicht eine Gutschrift nicht, da es sich dabei um ein abstraktes Schuldversprechen handelt, welches lediglich eine neue Forderung des Berechtigten gegenüber dem Verpflichteten begründen kann.

Gerichtsentscheide (3)

- Ab dem 1. April 2008 gelten die neuen Muster zur Widerrufsbelehrung.
- Der Text ist jetzt im Bundesgesetzblatt vom 12. März 2008 (BGBl. I, 292) verkündet worden.

http://www.bmj.de/files/-/3052/BGB_Info_VO_120308.pdf

Gerichtsentscheide (4)

Bundesgerichtshof Oktober 2007

- Der Deutsche Bundesgerichtshof hat entschieden, dass es den jugendschutzrechtlichen Anforderungen nicht genügt, wenn pornographische Internet-Angebote den Nutzern nach **Eingabe einer Personal- oder Reisepassnummer** zugänglich gemacht werden. Gemäss dem Bundesgerichtshof ist erforderlich,
- ... dass eine **“effektive Barriere”** für den Zugang Minderjähriger besteht. Einfache und naheliegende Umgehungsmöglichkeiten müssen ausgeschlossen sein (...) denn jugendliche könnten sich leicht die Ausweisnummern von Familienangehörigen oder erwachsenen Bekannten beschaffen.
- Dieses Erfordernis kann heute nur mit einer digitalen Signatur erfüllt werden.

Gerichtsentseide (5)

Landgericht Braunschweig, Urteil vom 23.04.2008- 9 O 368/08 (41)

- Die gezielte Verwendung einer **geschützten Marke** als **Keyword** in einer **AdWords**-Kampagne stellt eine **Markenrechtsverletzung** dar.
- Die Verantwortlichkeit ist grundsätzlich ab dem Zeitpunkt gegeben, ab dem der Werbende davon erfährt, dass seine Anzeige auf ein geschütztes Zeichen reagiert. Dann ist er verpflichtet das entsprechende Keyword für seine Kampagne auszuschliessen.

3. Verantwortung von Shop-Betreibern

Haftung

Art. 754¹

III. Haftung für Verwaltung, Geschäftsführung und Liquidation

¹ Die Mitglieder des Verwaltungsrates und alle mit der Geschäftsführung oder mit der Liquidation befassten Personen sind sowohl der Gesellschaft als den einzelnen Aktionären und Gesellschaftsgläubigern für den Schaden verantwortlich, den sie durch absichtliche oder fahrlässige Verletzung ihrer Pflichten verursachen.

² Wer die Erfüllung einer Aufgabe befugterweise einem anderen Organ überträgt, haftet für den von diesem verursachten Schaden, sofern er nicht nachweist, dass er bei der Auswahl, Unterrichtung und Überwachung die nach den Umständen gebotene Sorgfalt angewendet hat.

Sorgfaltspflichten für Vertriebskanal Internet

- Vorbereitung und Planung
 - Kundenkreis
 - Mindestanforderungen Gesetze CH oder EU
- Betrieb
 - Laufende Anpassungen
 - Änderungen Gesetzesgrundlagen CH oder EU
 - Nachvollzug von Gerichtsentscheiden (insbesondere D)

Vorwurf der **Grobfahrlässigkeit** gegenüber GL und VR, wenn die notwendigen Abklärungen und Anpassungen nicht zeitgerecht umgesetzt werden

4. EU-Konformität von CH eShop

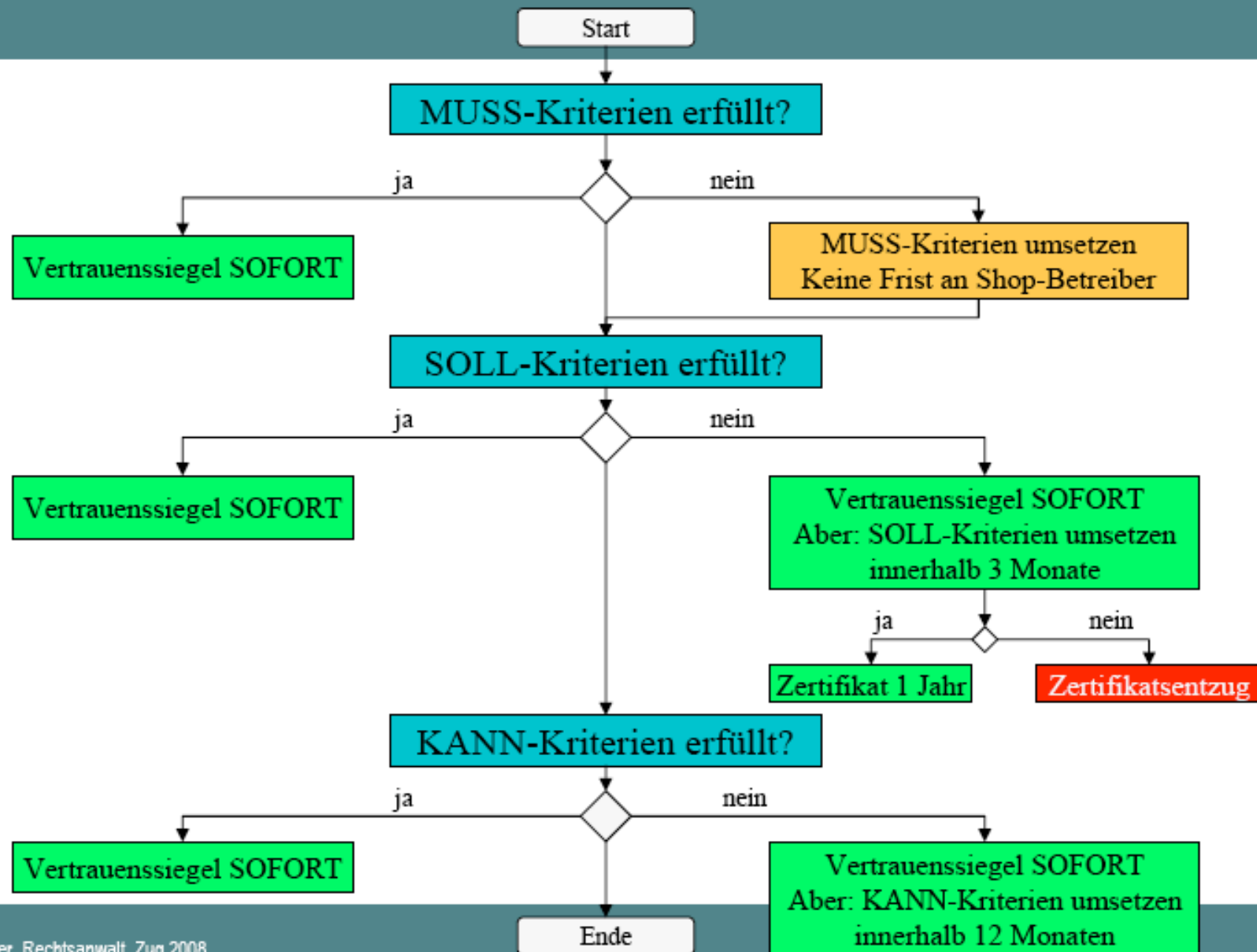
- Wie kann GL / VR seine Sorgfaltspflichten sicherstellen?
- Muss ich alle Gesetzesbestimmungen / Richtlinien / Gerichtsentscheide selber kennen ?
- Gibt es keine einfachen Hilfsmittel ?

- **Selbstcheck** mit 10 Hauptanforderungen (Fitness-Test)
 - www.e-comtrust.ch

- **Checkup** mit sämtlichen Anforderungen
 - Stichprobe-Prüfung nach EU-Konformität
 - Massnahmenkatalog

- **Zertifizierungsaudit**
 - MUSS-Kriterien alle erfüllen
 - SOLL-Kriterien Erfüllen innert 3 Monaten
 - Kann-Kriterien Erfüllen bis nächstes Audit in 12 Monaten
 - Empfehlungen freiwillige Umsetzung (Verbesserungen)

CWA 14842 : 2003 - Zertifizierung



Zertifikatsverfahren

- Auditergebnisse
 - Massnahmenplan
 - Umsetzung

- Vergabe des Vertrauenssiegels

Massnahmenkatalog PL-Nr. 33		http://www.pc-ostschweiz.ch	
Firma	PC-Ostschweiz	Datum	Freitag, 27. Juni 2008
Kontaktperson	André Tschenard	Roller	Marco Niesch
Branche	Computer, Informatik		
Bemerkungen			
MASSNAHMEN			
Preisformulare: Vollständige Preisinformationen (2)			
Über die Preise muss an folgenden Stellen deutlich klar informiert werden:			
95	in Warenkorb/Bestellformular: Produktpreis, Nebenkosten und Gesamtpreis		Nicht erfüllt
In Warenkorb fallen die Nebenkosten (Transport- und Verpackungskosten)			
Auswahl- und Bestellvorgang: Mindestangaben			
Der Anbieter muss die folgenden Informationen über den Auswahl- und Bestellvorgang zur Verfügung stellen:			
96	Beschreibung der einzelnen Schritte bis zum Vertragsabschluss (einschliesslich Informationen über Korrekturmöglichkeiten)		Nicht erfüllt
Die Schritte bis zum Vertragsabschluss (Konto eröffnen/anmelden, Versandinformationen, Rechnungsinformationen, Bestätigung Partei) müssen vorgängig beschrieben werden.			
Bei den Bestellungsprozessen ist der Schritt «Bestätigung» vorhanden. Der Kunde hat alle Informationen angegeben und die AGBs bestätigt. Die Bestellwerts sind jedoch noch nicht aufgeführt. Es ist nicht garantiert, ob mit diesem Schritt zur definitiven Bestellung ausreicht und im Fall «Fehlverhalten des Bestellvorgangs» muss klar beschrieben werden, dass die definitive Bestätigung erst auf der nächsten Seite folgt.			
Verkehrsphase: Vertragsannahme (Inhalt der Bestätigung)			
Der Anbieter hat dem Kunden bei Annahme der Bestellung eine schriftliche oder elektronische Bestätigung über den Erhalt der Bestellung zu senden. Diese Bestätigung enthält die Vertragsannahme. Diese Bestätigung soll folgendes enthalten:			
107	Datum des Vertragschlusses		Nicht erfüllt
110	Post-, elektronische und telefonische Kontaktadressen für Rückfragen		Nicht erfüllt
Telefonnummer für Rückfragen			
Durchlaufphase: Gewässerklärung (Umfeldungsmittel)			
102	Der Anbieter muss den Kunden informieren, wenn er bei der Prüfung der bestellten Waren auf Mängel zu untersuchen hat.		Nicht erfüllt
In 404 unter Titel 8 enthalten			



Kosten / Nutzen

- Schnelle und umfassende Beurteilung der EU- Anforderungen
- Nutzen: alle notwendigen Umsetzungsmassnahmen zusammengefasst in Berichtsform
- Kostengünstig:
 - Checkup: CHF 777.00
 - Zertifikat: CHF 1'968.00 / Jahr
 - CHF 164.00 / Monat
- Zeitpunkt der Umsetzung ist freiwillig
- Vertrauenssiegel hebt mich von anderen CH eShops klar ab
 - Marketingmassnahme
 - Kundenvertrauen - Freistellungsmerkmal
 - Erfüllung der Sorgfaltspflicht
 - Risikoreduktion auf vertretbares Mass
 - Haftungsrisiko massiv eliminieren

CH eShops im Verfahren

Hotelplan

swatch[®] 

SWITCHER[®]


 **BECHTLE** **direct**

 netto**SHOP**.ch

Lindt 
MAÎTRE CHOCOLATIER

TOURISME
FOURTOUS  



OTTO'S


GLOBUS
REISEN

vinop.com
Der andere Blumenstrauß

fn, fahrrad-onlineshop.ch

swissfriends.ch
CONFIDENCE NETWORK

comfriends.de

 **PCP.CH**
einfach einkaufen

Sunrise

 **ESCO**
SCHÖNE FERIEEN

Mtravel
Die Migros Ferien

EASY!
Easy-Ferien.ch

PROSELLER AG

 ComStern.de

 **PC-Ostschweiz**
www.pc-ostschweiz.ch

SWISS **ICT**

Ausbildung

Certified e-comtrust Consultant (CeCC)

Die praxisorientierte Ausbildung zum «Certified e-comtrust Consultant» ermöglicht Ihnen, das notwendige Fachwissen im Bereich des europäischen E-Commerce Standards CEN CWA 14842:2003 zu erwerben.

41 zertifizierte CeCC-Consultants



Dave Studer
wansel interactive AG
Mattenstrasse 90
2503 Biel/Bienne
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 15.04.2009
Zertifikat: 20061114-009



Nadine Franzen
wansel interactive AG
Mattenstrasse 90
2503 Biel/Bienne
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 27.03.2009
Zertifikat: 20061114-010



Phil Suter
wansel interactive AG
Mattenstrasse 90
2503 Biel/Bienne
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 14.11.2007
Zertifikat: 20061114-011



Shahri Russell
wansel interactive AG
Mattenstrasse 90
2503 Biel/Bienne
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 27.03.2009
Zertifikat: 20061114-012



Jürg Enderli
Bergstrasse 19
6004 Luzern
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 18.06.2009
Zertifikat: 20070619-033



Giuseppe Di Pietro
Die Mobiliar
Bundesgasse 35
3001 Bern
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 18.06.2009
Zertifikat: 20070619-035



Stefania Rosati
Limmeldruck AG
Pfadackerstrasse 10
Postfach
8957 Spreitenbach
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 18.06.2009
Zertifikat: 20070619-036



Jaime Pérez
ASEANTIC AG
Parkweg 8
2502 Biel
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 18.09.2008
Zertifikat: 20070911-038



Bruno Grob
GWZ Informatik AG
Bahnhofstrasse 6
9000 St. Gallen
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 14.05.2008
Zertifikat: 20070515-022



Jonas Fässler
e-comtrust international AG
Artherstrasse 23a
6300 Zug
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 15.05.2009
Zertifikat: 20070515-023



Patric Preite
visual energy AG
Hafnerwissenstrasse 1
9142 Berneck
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 04.07.2008
Zertifikat: 20070705-029



Mathias Chastonay
Opacc Software AG
Lindauring 4
6023 Rothenburg
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 04.07.2008
Zertifikat: 20070705-030



Kurt Leuenberger
so:leon web solutions GmbH
Unterer Qual 23
2502 Biel
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 10.09.2008
Zertifikat: 20070911-041



Peter Wyss
Dynamic Solution AG
Fabrikstrasse 23
3250 Lyss
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 10.09.2008
Zertifikat: 20070911-042



Reto Spörri
Sunrise Communications AG
Hagenholzstr. 20/22
8050 Zürich
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 10.09.2008
Zertifikat: 20070911-043



Erich Althaus
Manor AG
Rebgasse 34
4005 Basel
→ [E-Mail](#)
Gültig bis: 10.09.2008
Zertifikat: 20070911-044

Informationen

- www.e-comtrust.ch



- www.shop-hilfe.ch



Danke

e-comtrust
international

ÜBER UNS ANGEBOT AKTUELL KONTAKT

e-comtrust - Ihr Partner für vertrauenswürdiges E-Business

Die Informatik ermöglicht neue Geschäftsmodelle und verändert die Prozesse. Dabei spielen Sicherheit, Vertrauen und Zuverlässigkeit in allen Formen des elektronischen Geschäfts eine immer grössere Rolle. Auch die Unternehmensführung sieht sich im Zeitalter der Informationsgesellschaft immer neuen Herausforderungen gegenüber.

AKTUELLES

Online & Dialog Marketing Forum | 28.07.2008
Zum 6. Mal finden am 11. September in Zürich das Online & Dialog Marketing Forum statt.
→ [mehr dazu](#)

e-comtrust im PCMag | 22.07.2008
Lesen Sie im PCMag 12/07 wie Sie sicher im Internet einkaufen.

Handlungsplan für E-commerce-Sicherheit | 07.06.2008
Die Kommission für Rechtshilfen des Nationalrates hat zwei parlamentarische Initiativen zur Verhinderung des Konsumerschutzes im Online-Wandel abgelehnt.
→ [mehr dazu](#)

www.e-comtrust.ch

Rechtssichere EU-konforme Online-Shops

Vortrag am 4. Online & Dialog Marketing Forum + [ecommerce](#)
Zürich 11. September 2008

Lukas Fässler
Rechtsanwalt & Informatikexperte
© 2008 Zug

www.fsdz.ch