



Intensiv-Schulung
Der EU-rechtskonforme Webshop

Lukas Fässler
Philipp A. Keller



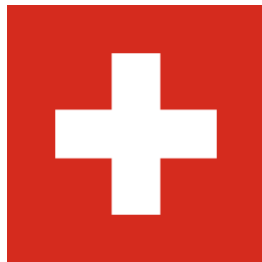
- 1. Teil: Rechtliche Anforderungen nach Schweizer und EU-Recht**
 - I. Rechtsgrundlagen**
 - II. Anbieterkennzeichnung**
 - III. Bestellvorgang**
 - IV. Konsumentenrechte**
 - V. Werbung und Newsletter**
 - VI. Datenschutz**

- 2. Teil: Fragen**

1. Teil Rechtliche Anforderungen



Rechtliche Anforderungen nach Schweizer und EU-Recht



1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen



- UWG
- PBV
- KIG
- DSG
- PrHG
- OR
- FMG



- RL 2011/83/EU: Verbraucherrechte-Richtlinie
- RL 2009/136/EG: E-Privacy-(Cookie-) Richtlinie
- RL 2000/31/EG: E-Commerce-Richtlinie
- RL 2002/58/EG: Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation
- **VO (EU) 2016/679: Datenschutz-Grundverordnung (bisher: RL 95/46/EG)**
- RL 2002/21/EG: Rahmenrichtlinie
- RL 1999/44/EG: Verbrauchgüterkaufrichtlinie
- RL 2007/64/EG: Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt
- Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des europäischen Parlamentes und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
- Richtlinie 94/62/EG über Verpackungen und Verpackungsabfälle
- **E-Privacy-Verordnung** (ersetzt E-Privacy-Richtlinie)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Warum ist EU-Recht auch für einen Schweizer Online-Shop wichtig?

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Sobald ein Kunde in der EU eine Bestellung tätigt, gilt das Recht jenes Staates, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat!

(Art. 6 ROM I-Abkommen der EU sowie staatliche Gesetze)

Tipps, wenn das nicht gewollt ist:

- Verunmöglichung der Anmeldung: z.B. Postleitzahl-Verifizierung
- Klausel in den AGB: Beschränkung auf Lieferungen in der Schweiz

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Konsequenzen bei Rechtsverstößen

- Bussengelder
- Abmahnung durch Konkurrenten
- Abmahnung durch Verbände
- Abmahnung durch Verbraucher- oder Wettbewerbszentralen
- Aussergerichtliche Unterlassungserklärungen mit Konventionalstrafe für Wiederholungsfall
- Urteil wegen Marken-, Urheberrechts- oder Wettbewerbsverstößen mit Gerichtskosten, eigenen und fremden Anwaltskosten
- Administrativverfahren von zuständigen Behörden mit Sanktionen bis zu Marktauftrittsverböten

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Rechtsakte der Europäischen Union

- Verordnungen direkt anwendbar
- Richtlinien landesspezifische Umsetzungsgesetze
- Beschlüsse
- Empfehlungen
- Stellungnahmen

Beispiel:

EU: E-Commerce-Richtlinie 2000/31/EG



Deutschland: Telemediengesetz vom 26. Februar 2007

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Keine Vollharmonisierung in der EU

- Impressumangaben (zusätzliche nationale Pflichten)
- Datenschutzrecht (DSGVO ab 25.5.2018) mit 50-60 Öffnungsklauseln
- Preisangabe-Recht (z.B. wo muss auf Versandkosten verlinkt werden; DE regelt dies sehr streng)
- Produkte-Recht (spezielle Kennzeichnungspflichten, Rückrufbestimmungen)
- Sanktionen bei Rechtsverstößen

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

CEN CWA 14842-1:2003

Schweizerische Normen-Vereinigung
Association Suisse de Normalisation
Swiss Association for Standardization



Ersatz für / Remplace:
SN 191001:2002

SNR CWA 14842-1:2003

SNV Regel
SNV workshop agreement

Elektronischer Handel — Marktauftritt und Markttransaktionen — Teil 1: Regulatorische und selbstregulatori- sche Anforderungen

Electronic commerce — Shop presentation and transactions — Part 1: Regulatory and self-regulatory requirements

Commerce électronique — Créer et gérer un site commercial — Partie 1 : Exigences réglementaires et extra-réglementaires

Für diese SNV Regel ist das INB/TK 131 «On-line Dienstleistungen» zuständig.

This SNV workshop agreement is under the jurisdiction of INB/TK 131 «On-line services».

Gültig ab
Valable dès 2005-12-31

Herausgeber/Vertrieb Editeur/Distribution

Referenznummer
N° de référence

SNR CWA 14842-1:2003 de

© SNV 2005

Schweizerische
Normen-Vereinigung
Bühlstrasse 29
8400 Winterthur

Änderungen
Modifications

Anzahl Seiten / Nombre de pages: 55

Preisklasse / Classe de prix: 19

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

CEN CWA 14842-1:2003

CEN (Comité Européen de Normalisation) Workshop Agreement

- Standard des Europäischen Komitees für Normung
- Konsens-Ergebnis der 33 Mitgliedsländer inkl. Schweiz
- Einfache Checklisten für Umsetzung im Businessbereich
- Transparenz der Anforderungen mit Verbindung zu gesetzlichen Grundlagen und „Best Practise“-Unterlagen
- Regelwerk für einen sorgfältigen und die Unternehmensverantwortung beachtender Aufbau des neuen Vertriebskanals Internet

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

CWA 14842-1:2003 (Teil 1): Gesetzliche Anforderungen

CWA 14842-2:2003 (Teil 2): Geschäftsprozesse

CWA 14842-1:2003 (Teil 3): Datenschutz und Sicherheit

- > Hilfreicher Standard als Übersicht
- > Beachten: Stand 2003
- > Zertifizierung als Weiterbildung möglich (FHNW)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Urteil

EuGH, Urteil v. 7.12.2010, Az. C-585/08 und C-144/09



Wann richtet ein CH-Unternehmen seine gewerblichen Tätigkeiten in ein EU-Land aus?

- Nennung von Versandkosten in dieses Land
- Definition des Liefergebiets (z.B. in den AGB)
- Länderflaggen im Web-Auftritt
- Angepasste Dokumente
- Sprache des Online-Shops
- Top-Level-Domain
- Währungsangabe
- Gezielte Werbung

1. Teil Rechtliche Anforderungen



I. Rechtsgrundlagen

Urteil

EuGH, Urteil v. 28.7.2016, Az. C-191/15



«Es gilt luxemburgisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts ist unwirksam. Rechtsanwendung nach den Bestimmungen des Rechts am Gerichtsstand des Wohnsitzes des Konsumenten, sofern dieses besser ist.....»

Die Gestaltung eines Online-Shops

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Impressum

Art. 3 Abs. 1 lit. s UWG:



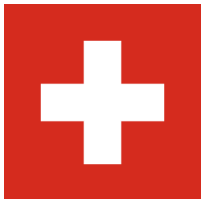
- Impressum**spflicht** für geschäftsmässige Websites!
- Ermöglicht seriösen Geschäftsverkehr
- Einfache Auffindbarkeit
- Keine Integration in die AGB oder Datenschutzerklärung!

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Impressums-Inhalt



- Name Unternehmen
- Vorname/Name verantwortliche Person
- Adresse (Postfach genügt nicht)
- Telefonnummer
- evtl. Faxnummer
- E-Mailadresse (kein Kontaktformular)
- UID

Fakultativ aber empfehlenswert: HReg.-Nummer,
Aufsichtsbehörde, Disclaimer

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Impressum

RL 2000/31/EG, RL 2011/83/EU, (RL 2005/36/EG):



- Strenge Impressumspflicht!
- Einfache Auffindbarkeit des klaren und verständlichen Impressums (Footer empfohlen)
- Bezeichnung «Impressum» oder verständliche Bezeichnung «Anbieterkennzeichnung»
- Impressum steht *vor* Vertragsschluss zur Verfügung

Zu beachten ist auch die 2-Klick-Regel in Deutschland (BGH Urteil I ZR 228/03)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung



Impressums-Inhalt

- Vorname, Name bei nat. Pers. oder Firma und Rechtsform bei jur. Pers.
- Adresse (Postfach genügt nicht)
- Telefonnummer
- evtl. Faxnummer
- E-Mailadresse (kein Kontaktformular)
- Umsatzsteueridentifikationsnummer, sofern vorhanden
- Wirtschaftsidentifikationsnummer, sofern vorhanden
- Aufsichtsbehörde, sofern behördliche Zulassung für die Tätigkeit vorgeschrieben ist
- Handelsregisternummer und zuständiges Amtsgericht, sofern eine Eintragung im Handelsregister vorliegt. Entsprechendes gilt bei Eintragungen im Genossenschafts-, Vereins- oder Partnerschaftsregister
- Gesetzlicher Vertreter bei jur. Pers. (Vorstand, Geschäftsführer)
- Angehörige von reglementierten Berufen, wie Ärzte, Apotheker, Rechtsanwälte etc. müssen zusätzliche Angaben zur offiziellen Berufsbezeichnung machen (die gesetzliche Berufsbezeichnung, den Staat, in dem sie verliehen wurde und, falls er einer Kammer, einem Berufsverband oder einer ähnlichen Einrichtung angehört, deren oder dessen Namen)
- Weitere Filialen, falls vorhanden

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Nur wenn Shop **und** Kunde in der EU sind, muss folgender Zusatz ins Impressum:



„Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie hier finden <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.“



II. Anbieterkennzeichnung

Urteile



- LG Trier, Urteil v. 21.07.2017 - Az.: 11 O 258/16 (Abgeschwächte Impressumspflicht bei kommerziellem Youtube-Kanal: «Nicht-sprechender Link» auf Webseite des Anbieters genügt, sofern die 2-Klick-Regel eingehalten wird)
- **aber....**
- OLG Düsseldorf, Urteil v. 13.8.2013 Az. I-20 U 75/13 (Hinterlegung der Impressumsinformation bei Facebook unter «Info» genügt nicht)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Urteile



- BGH, Urteil v. 18.10.2017, Az. I ZR 84/16 (Rechtsform der Gesellschaft muss zwingend angegeben werden)
- OLG München, Urteil v. 14.11.2013 Az. 6U 1888/13 (Bezeichnung eines Einzelunternehmers als Geschäftsführer unzulässig)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



II. Anbieterkennzeichnung

Urteile



- BGH, Urteil v. 25.2.2016 Az. I ZR 238/14 (Kostenpflichtige Mehrwertdienstenummer genügen nicht)
- OLG Naumburg, Urteil v. 13.8.2010, Az. 1 U 28/10 (keine funktionierende E-Mail-Adresse ist wettbewerbswidrig)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang

1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang

Anzugebende Produktinformationen



Grundsatz 1: alles wie im stationären Handel aufführen

Grundsatz 2: alle wesentliche Merkmale aufführen



III. Bestellvorgang

Anzugebende Produktinformationen

- Wesentliche Eigenschaften des Produkts/DL
- Spezielle Vorschriften bei Waffen, Tieren, Chemikalien, Wein, Metall, Ferien etc. und bei speziellen Dienstleistungserbringern wie z.B. Ärzten (Spezialgesetze)
- Produktpreis in CHF: Der tatsächlich zu bezahlende Preis einer Ware ist angegeben. Er muss neben der Ware stehen, gut lesbar sein und klar zeigen, auf welches Produkt er sich bezieht
- Messbare Waren und DL (nach Masseinheit): Nebst Preis (Detail- und Grundpreis) auch Menge sind anzugeben
- Gesamtpreis* anzugeben: Steuern, Gebühren, Zollabgaben, Versandkosten (alles was vom Kunden getragen wird) sind als inklusive zu verstehen
- Keine irreführenden Vergleichspreise
- Bei Abos: Mindestlaufzeiten, Kündigungsfristen, Kündigungsmöglichkeiten etc. sind anzugeben



1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang

Art. 10 PBV Für Dienstleistungen in den folgenden Bereichen sind **die tatsächlich zu bezahlenden Preise** in Schweizerfranken bekannt zu geben:

- a. Coiffeurgewerbe;
- b. Garagegewerbe für Serviceleistungen;
- c. Gastgewerbe und Hotellerie;
- d. Kosmetische Institute und Körperpflege;
- e. Fitnessinstitute, Schwimmbäder, Eisbahnen und andere Sportanlagen;
- f. Taxigewerbe;
- g. Unterhaltungsgewerbe (Theater, Konzerte, Kinos, Dancings und dgl.), Museen, Ausstellungen, Messen sowie Sportveranstaltungen;
- h. Vermietung von Fahrzeugen, Apparaten und Geräten;
- i. Wäschereien und Textilreinigungen (Hauptverfahren und Standardartikel);
- k. Parkieren und Einstellen von Autos;
- l. Fotobranche (standardisierte Leistungen in den Bereichen Entwickeln, Kopieren, Vergrössern);
- m. Kurswesen;
- n. Flug- und Pauschalreisen;
- o. die mit der Buchung einer Reise zusammenhängenden und gesondert in Rechnung gestellten Leistungen (Buchung, Reservation, Vermittlung);
- p. Fernmeldedienste nach dem Fernmeldegesetz vom 30. April 1997;
- q. Dienstleistungen wie Informations-, Beratungs-, Vermarktungs- und Gebührenteilungsdienste, die über Fernmeldedienste erbracht oder angeboten werden, unabhängig davon, ob sie von einer Anbieterin von Fernmeldediensten verrechnet werden;
- r. die Kontoeröffnung, -führung und -schliessung, den Zahlungsverkehr im Inland und grenzüberschreitend, Zahlungsmittel (Kreditkarten) sowie den Kauf und Verkauf ausländischer Währungen (Geldwechsel);
- s. Teilzeitnutzungsrechte an Immobilien;
- t. Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten sowie Dienstleistungen von Tier- und Zahnärzten;
- u. Bestattungsinstitute;
- v. Notariatsdienstleistungen.





III. Bestellvorgang

Anzugebende Produktinformationen

- Klar und hervorgehoben: Wesentliche Eigenschaften des Produkts/DL
- Klarer und unzweideutiger Preis (oder wo nicht möglich: Kostenvoranschlag)
- Separate Auflistung Steuern, Abgaben und Versand- und Transportkosten (für jedes Land) sowie Preisnachlässe etc.
- Auch hier gibt es natürlich Spezialgesetze für bestimmte Produkte und DL



Achtung: In gewissen Ländern sind verbindliche Liefertermine anzugeben und die Merkmale sind in der Bestellübersicht zu wiederholen
→ Künstliche Verknappung (sog. Lockvogelangebote) sind verboten!

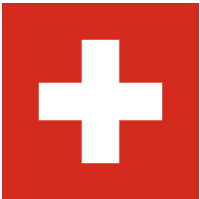
1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang

Ablauf

- Hinweis auf die einzelnen technischen Schritte



- Tools zur Erkennung und Behebung von Fehlern vor Bestellung

Bitte wählen Sie einen Ort aus.

| | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|---|
| ANZAHL | PLZ * | Ort * |
| <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="1000"/> | <input type="text" value="Bitte wählen"/> |
| + - × | Land | |

- Button für Kaufabschluss vorhanden (Offertmöglichkeit)
- Auftragsbestätigung unmittelbar nach Bestellung
- Verschlüsselter Bestellvorgang (https)



III. Bestellvorgang

Ablauf

- Information über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen
- Angaben dazu, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Diensteanbieter gespeichert wird und ob er zugänglich sein wird
- Angemessene, zugängliche und wirksame technische Mittel zur Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern vor Abgabe der Bestellung
- Angabe der für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen
- Verhaltenskodizes, denen der Shop-Betreiber unterworfen ist und Link dazu
- Infos über Lieferbeschränkungen und genauen Inhalt einer allfälligen Garantie
- Infos zu Zahlungsmitteln und Zeitpunkt des Zahlungseinzugs
- Button „Zahlungspflichtig bestellen“ oder andere eindeutige Bezeichnung





III. Bestellvorgang

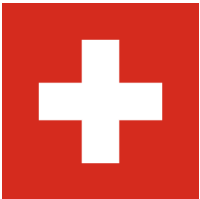
AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Vertragsschluss erfolgt auf Grundlage von Vertragsbedingungen, die der Anbieter dem Vertragspartner als festen Bestandteil seiner Leistung vorgibt
- Keine Verpflichtung zur Verwendung von AGB – aber gängig und üblich
- Regeln alle Fragen des Vertragsschlusses und der Vertragsabwicklung
- Einverständnis des Kunden / Checkbox



III. Bestellvorgang

Einbindung von AGB und DSB



- *Vor* Bestellvorgang abrufbar
- Click Wrapping / Haken-Setzen in Kästchen für Annahme

Empfehlung: Akzept des Kunden nachweisbar machen (Log)



III. Bestellvorgang

Einbindung von AGB und DSB



- *Vor* Bestellvorgang abrufbar (max. 2 Klicks)
- Reproduzierbar und speicherbar
- Opt in (Click Wrapping/Checkbox), besser noch Double-opt-in
- Einverständniserklärung = Beweissicherung

1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang

Beispiele zulässiger AGB-Klauseln



- Versandkosten
- Eigentumsvorbehalt
- Aufrechnungsverbot
- Bezahlverfahren



III. Bestellvorgang

Beispiele unzulässiger AGB-Klauseln



- Gerichtswahlklauseln im B2C-Bereich
- Einschränkungen des Widerrufsrecht «Ware in Originalverpackung und mit Originalrechnung»
- Ausschluss von Transportgefahr
- Gebühr für die Verwendung von Kreditkarten
- Unkonkrete Preis- und Leistungsänderungsvorbehalte



III. Bestellvorgang

Bestellbestätigung

- Inhaltlich keine Vorgaben, lediglich Pflicht zum umgehenden Versand
- Bestellbestätigung führt i.d.R. zum Vertragsschluss
Bestellung des Kunden ist Offerte





III. Bestellvorgang

Bestellbestätigung

- Versand innert angemessener Frist nach Eingang der Bestellung auf elektronischem Weg (spätestens bei Lieferung; als Pdf zum Speichern)



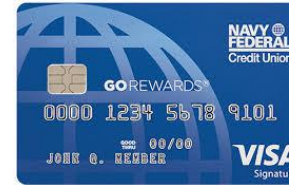
Inhalt:

- Falls noch nicht vor Vertragsschluss zur Kenntnis gebracht: alle Infos, die vor Vertragsschluss vorliegen mussten (Art. 6 Abs. 1 RL 2011/83/EU; Preis, Produktmerkmale, Widerrufsrecht samt Formular, Absender, AGB, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Termine ...)
- Digitale Inhalte ohne Datenträger (Downloads): ggf. Kopie der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden, dass das Widerrufsrecht entfalle

1. Teil Rechtliche Anforderungen



III. Bestellvorgang



Bezahlung

- Verschlüsselte Übertragung Kreditkartendaten (TLS / SSL)
- Serverstandort Schweiz oder VSS für Auslagerung erfüllt nach DSG (insb. konkrete Einwilligung)
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS): Standard für sichere Kreditkartenzahlungen/Einhaltung Datenschutz. Zahlungsabwickler sollte sich unterwerfen, da von Visa, Mastercard etc. vorausgesetzt
-> Sicherheitsindikator





III. Bestellvorgang

Bezahlung



- Seit Januar 2018 gilt das Verbot der Zahlartengebühren bei SEPA-Überweisungen sowie Visa und MasterCard
- Verschlüsselte Übertragung Kreditkartendaten (TLS / SSL)
- Zusätzlicher Schutz von Zahlungsdaten nötig mittels Authentifizierungstools (PW, Begrenzung Anmeldeversuche, Chip Karten, Fingerprint etc.)



III. Bestellvorgang

Urteil

OLG München, Urteil v. 20.10.2016, Az. 6 U 2046/16



Ein Textilerzeugnis, das als deutsche Textilfaserbezeichnung anstelle des Begriffs gemäss Anhang I Nr. 26 zur TextilKennzVo „**Polyacryl**“ den Begriff „**Acryl**“ bzw. „**Acrylic**“ aufweist, verstösst gegen das Kennzeichnungsgebot gemäss Art. 5 I, 9 I, 15 III, 16 I und III der TextilKennzVO. Eine solche Textilkennzeichnung ist wettbewerbswidrig.



III. Bestellvorgang

Urteil

BGH, Urteil v. 12.1.2011,
Az. VIII ZR 346/09

- Produktebilder im Online-Shop sind verbindlich
- „Aufgrund der Abbildung des Fahrzeugs im Internet war das von der Verkäuferin angenommene Kaufangebot auf den Erwerb eines Fahrzeugs mit Standheizung gerichtet».





III. Bestellvorgang

Urteile



- OLG Hamm, Urteil v. 19.11.2013, Az. 4 U 65/12 («Bestellung abschicken» genügt in Deutschland nicht als Bestell-Button)
- OLG Koblenz, Urteil v. 6.12.2017, Az. 9 U 347/17 (Bei Kapselkaffee ist der Preis nach Gewicht und nicht pro Kapsel anzugeben)



III. Bestellvorgang

Urteil

BGH, Urteil v. 10.11.2016, Az. I ZR 29/15



- Eine Werbung, in der kein Preis angegeben wird, kann nicht als Angebot im Sinne der Richtlinie 98/6/EG und – entsprechend – im Sinne von § 1 Abs. 1 Satz 1 PAngV angesehen werden.
- Die PAngV (Preisangabe-VO) ist daher nur anwendbar, wenn Preise genannt werden. Ohne Preisangabe liegt auch im Onlineshop kein Angebot vor und es kann kein Vertrag abgeschlossen werden.

1. Teil Rechtliche Anforderungen



IV. Konsumentenrechte




IV. Konsumentenrechte

Widerrufsrecht

- Kein gesetzliches Widerrufsrecht!
- Kein Mindest- oder Maximallieferfristen (aber Bindung an Angaben bei Zusicherungen)
- Gewährleistung bei Mängeln 2 Jahre bei B2C («Garantie»)



-  **Art. 197 B.** Verpflichtungen des Verkäufers / III. Gewährleistung wegen Mängel der Kaufsache / 1. Gegenstand der Gewährleistung / a. Im Allgemeinen

III. Gewährleistung wegen Mängel der Kaufsache

1. Gegenstand der Gewährleistung

a. Im Allgemeinen

¹ Der Verkäufer haftet dem Käufer sowohl für die zugesicherten Eigenschaften als auch dafür, dass die Sache nicht körperliche oder rechtliche Mängel habe, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem vorausgesetzten Gebrauche aufheben oder erheblich mindern.

² Er haftet auch dann, wenn er die Mängel nicht gekannt hat.



IV. Konsumentenrechte

Widerrufsrecht

- Mind. 14 Tage als Grundsatz einzuräumen (ohne Belehrung 12 Monate)
- Ausnahmen/kein Widerrufsrecht: Art. 16 RL 2011/83/EU (verderbliches, Spezialanfertigungen, Hygienegründe, Zeitschriften, etc.)
- Ausübung durch Musterformular der RL 2011/83/EU (dem Kunden zuzustellen!) oder eigene Erklärung muss möglich sein
- Unverzögliche Bestätigung des Widerrufs (auf dauerhaftem Datenträger)





IV. Konsumentenrechte

Widerrufsrecht: Zweistufige Bekanntgabe

- Vor Abgabe der Vertragserklärung (Bestellwarenkorb; Link auf Musterbelehrung)
- Abschrift oder Bestätigung zur Verfügung stellen, d.h. auf einem dauerhaften Datenträger und innerhalb angemessener Frist, spätestens jedoch bei Lieferung bzw. vor Beginn der Ausführung einer Dienstleistung (Bestellbestätigungs-Mail, Lieferschein)
- In der Bestätigungs-Mail muss die Widerrufsbelehrung vollständig nochmals wiedergegeben werden





IV. Konsumentenrechte

Widerrufsrecht: Muster für Widerrufsbelehrung



Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger [1]. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: [2]

Widerrufsfolgen [3]

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. [4] Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

[5]

Besondere Hinweise

[6]

[7]

(Ort), (Datum), (Unterschrift des Verbrauchers) [8]

Gestaltungshinweise:

[1] Bei einem der nachstehenden Sonderfälle ist Folgendes einzufügen:



IV. Konsumentenrechte

Maximallieferfristen



Wenn nichts anderes vereinbart: Lieferung spätestens nach 30 Tagen

Gewährleistung mind. 2 Jahre („Garantie“)

Neue Bestimmung im deutschen Gewährleistungsrecht seit 1.1.2018!



IV. Konsumentenrechte

Urteile

BGH, Urteil v. 5.10.2005, Az. VIII 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.



IV. Konsumentenrechte

Urteile



- LG München, Urteil v. 17.10.2017, Az. 33 O 20488/16 (*"Der Artikel ist bald verfügbar. Sichern Sie sich jetzt Ihr Exemplar!"* verletzt die Informationspflicht über die Lieferzeit)
- LG Dortmund, Urteil v. 14.6.2017, Az. 10 O 13/17 (Die Verlängerung von bis zu einem Datum befristeten Aktionen über das Datum hinaus, ist irreführend, wenn die Fortführung absehbar oder geplant war)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Begriff Werbung

- Gesetzgebung und Rechtsprechung sind streng
- Jede Äusserung, die irgendwie unmittelbar oder mittelbar dazu dient, Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen, ist WERBUNG
- Der Begriff „WERBUNG“ wird weit ausgelegt

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Grundsatz: Jede unerwünscht zugesandte E-Mail ist Werbung, insbesondere, wenn sie der Verkaufsförderung dient (auch E-Mails im Rahmen der Qualitätssicherung, Kundenbindungsprogramme, Tell-a-Friend etc.)

Für Newsletter-Versand ist die Einwilligung gesondert einzuholen!
Datenschutz gilt auch B2B!

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Art. 3 Abs. 1 lit. o UWG:

Unlauter handelt insbesondere, wer:

Massenwerbung ohne direkten Zusammenhang mit einem angeforderten Inhalt fernmeldetechnisch sendet oder solche Sendungen veranlasst und es dabei unterlässt, vorher die Einwilligung der Kunden einzuholen, den korrekten Absender anzugeben oder auf eine problemlose und kostenlose Ablehnungsmöglichkeit hinzuweisen;



wer beim Verkauf von Waren, Werken oder Leistungen Kontaktinformationen von Kunden erhält und dabei auf die Ablehnungsmöglichkeit hinweist, handelt nicht unlauter, wenn er diesen Kunden ohne deren Einwilligung Massenwerbung für eigene ähnliche Waren, Werke oder Leistungen sendet

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



- Keine Massenwerbung ohne direkten Zusammenhang mit einem angeforderten Inhalt ohne **vorangehende Einwilligung** der Kunden
- Angabe korrekter Absender
- Hinweis auf eine problemlose und kostenlose Ablehnungsmöglichkeit
- Ausnahme: wer beim Verkauf von Waren, Werken oder Leistungen Kontaktinformationen von Kunden erhält und dabei auf die Ablehnungsmöglichkeit hinweist, handelt nicht unlauter, wenn er diesen Kunden ohne deren Einwilligung Massenwerbung für eigene ähnliche Waren, Werke oder Leistungen sendet

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter (**ab 25. Mai 2018!**)



- **Einwilligung nötig:** Kein Opting Out (Empfohlen: Double-opt-in aus Beweisgründen),
- Einwilligung durch AGB-Aannahme reicht nicht! Checkbox setzen!
- Die Einwilligung des Empfängers und das Bestätigungsmail sollten so gespeichert werden, dass sie jederzeit abgerufen und ausgedruckt werden können
- Hinweis in jeder einzelnen E-Mail, auch bereits in der Bestätigungsmail, dass der Empfänger den Erhalt der E-Mails jederzeit und ohne Angaben von Gründen abbestellen kann -> Abmeldelink
- Keine Koppelung der Einwilligung in Werbung mit Vertragsschluss -> separat
- Identität des Absenders mit Kontaktadresse muss im Werbemail enthalten sein

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Ohne Einwilligung ist ein Versand an bereits bestehende Kunden möglich, wenn

- die E-Mailadresse des Kunden im Zusammenhang mit dem Kauf einer Ware oder DL übermittelt wurde,
- nur eigene Waren und DL beworben werden (nicht von Dritten),
- die beworbenen Waren oder DL den bereits erworbenen ähnlich sind **und**
- der Kunde damals der Verwendung seiner E-Mailadresse für Werbung nicht widersprochen hat **und**
- der Kunde bei der Erhebung der E-Mailadresse sowie bei jeder Verwendung dieser auf sein Widerspruchsrecht aufmerksam gemacht wurde



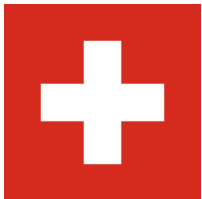
1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



Cookies



- Information über Verwendung von Cookies
- Möglichkeit zu Opt-Out
- Hinweis auf Opt-Out
- Busse bis zu CHF 5'000

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



Cookies



- Grundsätze des Datenschutzes einhalten, insbesondere Einholung der Einwilligung!
- In der Datenschutzbestimmung darauf hinweisen
- «Cookie-Banner» sind grundsätzlich nach Gesetz nicht vorgeschrieben, aber nur so kann von Anfang an die Einwilligung eingeholt werden
 - > Cookies speichern Personendaten wie IP- Adressen ggf. schon beim ersten Webseiten- Besuch bzw. ohne Anmeldung des Kunden

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



E-Privacy-Verordnung: Cookies



Die Verordnung wird voraussichtlich die komplette Online-Branche betreffen - sei es bei Cookie-Tracking, Fingerprinting oder anderen digitalen Marketingmethoden!

Stärkung der Nutzerrechte zulasten der Digitalwirtschaft

- Echte Wahl des Nutzers bei Cookies
- Privacy-by-Design: Voreinstellung des Browsers kann das Setzen von Cookies generell vereiteln

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



E-Privacy-Verordnung: Cookies



~~«Mit dem Besuch dieser Webseite akzeptieren Sie die Verwendung von Cookies»~~

~~«Wir benutzen Cookies»~~

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter



E-Privacy-Verordnung: Cookies



- Verarbeitung von Daten ohne Einwilligung zukünftig nur, wenn «**streng erforderlich**» oder «**streng technisch notwendig**»
- Webseiten-Besucher hat eine Wahl, ob Cookie gespeichert wird: Einwilligung per Opt-In mit Widerrufsrecht
- kein Verwehren des Zugang bei Opt-Out!
- Cookie-Walls und Cookie-Banner voraussichtlich nicht mehr zulässig, da diese dem Nutzer keine echte Wahl bieten

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Frankreich: Kennzeichnungspflicht für manipulierte Werbefotos



Mit Bildbearbeitungsprogrammen bearbeitete Fotos von Modells müssen als «bearbeitet» gekennzeichnet werden

1. Teil Rechtliche Anforderungen



V. Werbung und Newsletter

Urteil

BGH, Urteil v. 14.3.2017, Az. VI ZR 721/15



Eine wirksame Einwilligung in den Empfang elektronischer Post zu Werbezwecken setzt u.a. voraus, dass der Adressat weiss, dass seine Erklärung ein Einverständnis darstellt und dass klar ist, welche Produkte oder Dienstleistungen welcher Unternehmen sie konkret erfasst.



V. Werbung und Newsletter

Urteil

LG Hannover, Urteil v. 21.12.2017, Az. 21 O 21/17



- Eine Feedback-Anfrage zur Kundenzufriedenheit per E-Mail dient der Verkaufsförderung und stellt damit Werbung dar
- Werbe-Mails ohne vorherige Einwilligung sind eine unzumutbare Belästigung



V. Werbung und Newsletter

Urteil

OLG Hamm, Urteil v. 9.7.2015, Az. 4 U 59/15



- Die in der Weiterempfehlungs-E-Mail des Amazon-Marketplace enthaltene Produkteabbildung nebst der Wiedergabe des Produktnamens und dem auf Produkteangebotsseite führende Link „Weitere Informationen“ ist Werbung i.S.d. § 7 UWG.
- Online-Shop-Betreiber haftet für die Zusendung der Empfehlungs-E-Mail als Täter.
- Auch ist es ohne Bedeutung, dass der Versand der Empfehlungs-E-Mail letztlich auf die Eingabe der E-Mail-Adresse durch einen Dritten zurückgeht.



V. Werbung und Newsletter

Urteile



- BGH, Urteil v. 1.2.2018, Az. III ZR 196/17 (Eine Einwilligungserklärung über verschiedene Werbekanäle kann genügen, sofern die konkrete Erklärung sämtliche bedienten Kanäle miteinbezieht.)
- OLG Celle, Urteil v. 8.6.2017, Az. 13 U 53 (Instagram-Posts von Influencern müssen einfach erkennbar mit #ad als Werbung gekennzeichnet werden)
- OLG Köln, Urteil v. 8.11.2017, Az. 6 U 135/16 (Keine Werbung für Produkte mit Hinweis auf Testergebnisse ohne entsprechende Fundstelle)
- OLG Köln, Urteil v. 24.5.2017, Az. 6 U 161/16 (Kundenkommentare sind Werbung)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz



VI. Datenschutz

Art. 4 DSG (Grundsätze)

- 1 Personendaten dürfen nur rechtmässig bearbeitet werden.
- 2 Ihre Bearbeitung hat nach Treu und Glauben zu erfolgen und muss verhältnismässig sein.
- 3 Personendaten dürfen nur zu dem Zweck bearbeitet werden, der bei der Beschaffung angegeben wurde, aus den Umständen ersichtlich oder gesetzlich vorgesehen ist.
- 4 Die Beschaffung von Personendaten und insbesondere der Zweck ihrer Bearbeitung müssen für die betroffene Person erkennbar sein.
- 5 Ist für die Bearbeitung von Personendaten die Einwilligung der betroffenen Person erforderlich, so ist diese Einwilligung erst gültig, wenn sie nach angemessener Information freiwillig erfolgt. Bei der Bearbeitung von besonders schützenswerten Personendaten oder Persönlichkeitsprofilen muss die Einwilligung zudem ausdrücklich erfolgen.





VI. Datenschutz

Art. 4 DSGVO (Grundsätze)

1 Personendaten dürfen nur **rechtmässig** bearbeitet werden.



Für die Bearbeitung von Kundendaten braucht es also:

- > Einwilligung des Kunden oder
- > gesetzliche Grundlage oder
- > höhere private oder öff. Interessen (streng)

1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz



Art. 3 DSG Begriffe

Die folgenden Ausdrücke bedeuten:

a. **Personendaten (Daten):**
alle Angaben, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen;

Was heisst *Bearbeiten* von Kundendaten:

Speichern, Verwenden, Weitergeben von Personendaten:

- Name, Vorname, Adresse, Tel., Fax...
- IP-Adresse
- Daten zum Kaufverhalten (zusammen mit anderen Daten relevant)
- Kreditkarten- und Paypal-Daten etc.
- Bonitätsprüfungs-Daten
- Daten aus Social Media Plattformen, Google Analytics, Cookies ect.



VI. Datenschutz



Rechte des Kunden

- Auskunfts- und Berichtigungsrecht bezüglich eigener Daten
- Begrenzungsmöglichkeit der Datennutzung und -weitergabe (Ausschluss gewisser Zwecke)
- Schutz durch technische Massnahmen
- Keine unberechtigte Datenweitergabe an Dritte
- Widerrufsrecht bezüglich Datenbearbeitung (Datenlöschung muss möglich sein)



VI. Datenschutz

Und wie holt man die Einwilligung ein?



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und
Datenschutzbestimmungen (DSB)

Annahme per Checkbox





VI. Datenschutz



Revision des Datenschutzgesetz (E-DSG)

- Angleichung an Europäischen Datenschutzstandart
- Zentrale Neuerungen
 - Profiling bedarf ausdrücklicher Einwilligung
 - Privacy-by-Design / Privacy-by-Default
 - Ausgeweitete Informationspflichten (inkl. Zusatzinformationen bei Bekanntgabe ins Ausland)
 - Datenschutz-Folgeabschätzungen
 - Meldepflicht bei Verletzungen der Datensicherheit
 - Bussen bis CHF 250'000 (für leitende private Person, nicht Unternehmen!)



VI. Datenschutz



- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) **ab 25. Mai 2018**
- Extraterritoriale Wirkung (auch der Schweizer E-Commerce ist betroffen!)



VI. Datenschutz

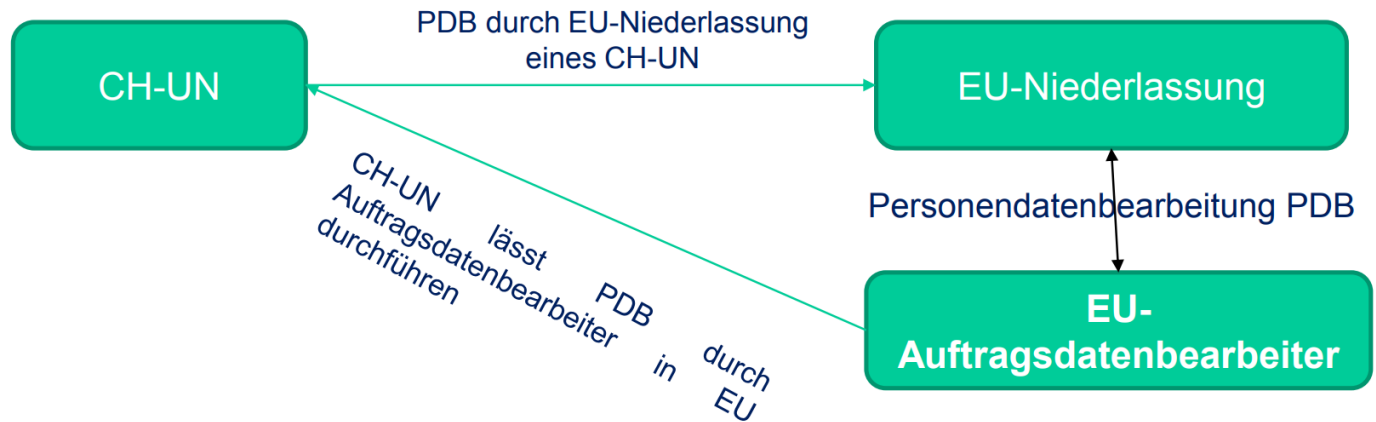


- Kriterium Niederlassung: Wenn der Verantwortliche seine Niederlassung in der EU hat, unabhängig davon wo die Datenbearbeitung stattfindet. (§ 3 Abs. 1 DSGVO)
- Kriterium Zielmarkt: Wohnort der von Datenbearbeitung betroffenen Person in der EU (§ 3 Abs. 2 DSGVO).

1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz



1. Teil Rechtliche Anforderungen



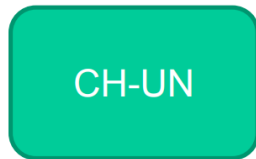
VI. Datenschutz



1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz

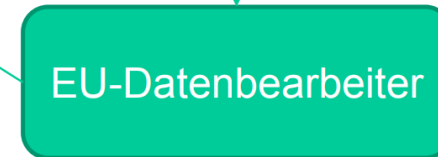


PDB als Subunternehmer
für EU-Datenbearbeiter

Auslagerung Auftrag an CH-UN



Auftraggeber für die PDB



Auftragnehmer für die PDB

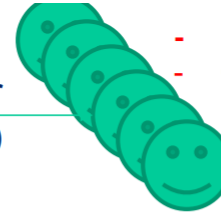
1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz

CH-UN
Onlineshop

Angebot von Waren oder
Dienstleistungen (auch)
an EU-Konsumenten



- **EU-Konsumentenrecht**
- **Gerichtsstand** am Wohnsitz
in EU-Land



Eher unproblematisch

- Zugänglichkeit einer E-Mailadresse
- Verwendung der Sprache des Ziellandes

Problematisch (insbesondere in Kombination)

- Sprache oder Währung in Verbindung mit Möglichkeit zur Bestellung von Waren in dieser Sprache oder Währung
- Reklame mit Kundenfeedback von EU-Konsumenten
- Gezielte Werbung an Kunden in bestimmten EU-Staaten (Ferienangebote an Italiener)
- Angabe von Versandkosten in einzelne EU-Länder
- Lieferhinweise für EU-Lieferungen
- Vorgaben für Abwicklung von Bestellungen in EU-Länder
- Angabe einer Bankverbindung in EU-Land
- Hinweise auf Rechtsvorschriften von EU-Ländern
- Betreiben einer Webseite mit einer länderspezifischen Top-Level-Domain



VI. Datenschutz



Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) **ab 25. Mai 2018**

- Risikobasierter Ansatz, aber erhöhte Sorgfaltspflichten
- Hohe Bussgelder möglich
 - 4% des weltweiten Umsatzes ODER 20 Millionen Euro
 - 2% des weltweiten Umsatzes ODER 10 Millionen Euro (bei geringfügigen Verletzungen)



VI. Datenschutz



Einige konkrete Auswirkungen der DSGVO

- Datenschutz-Folgeabschätzung bei hohem Risiko für die Rechte der Betroffenen
- Einwilligung in Datenverarbeitung erst ab 16
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Dokumentationspflicht
- Kunden sollen auch als Gast ohne Kundenkonto bestellen können



VI. Datenschutz



Einige konkrete Auswirkungen der DSGVO

- Pflicht zur Meldung von Datenschutzverletzungen, möglichst innert 72 Stunden
- Benennung eines Datenschutzbeauftragten
- Datenschutz-Vertreter mit Niederlassung in der EU

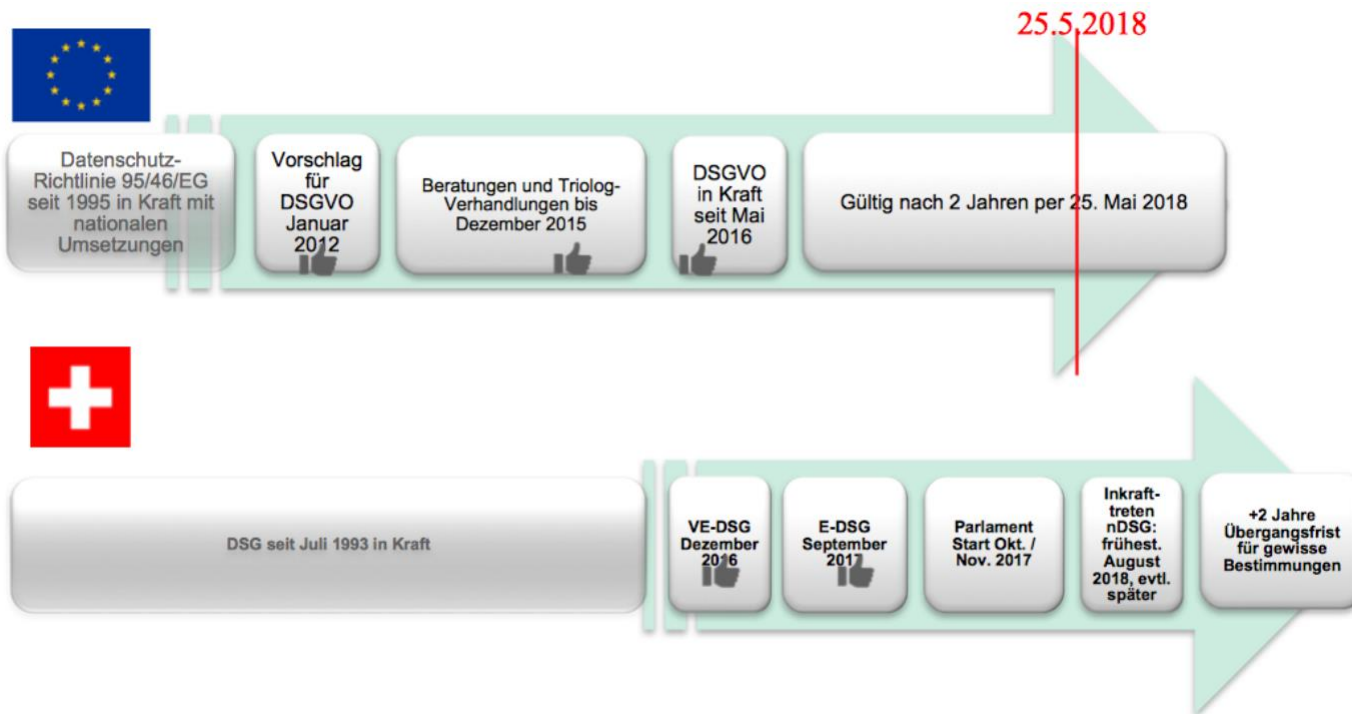
www.eu-datenschutz-vertreter.ch

1. Teil Rechtliche Anforderungen



VI. Datenschutz

E-DSG und Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)





VI. Datenschutz



OLG Düsseldorf MMR 2017, 254

- Vorinstanz: Die Nutzung des Facebook-Plugins „Gefällt mir“ auf der Webseite, ohne dass der Online-Anbieter die Nutzer der Internetseite vor der Übermittlung deren IP-Adresse und Browserstring an Facebook über diesen Umstand aufklärt, ist unlauter
- Anrufung des EuGH durch OLG Düsseldorf
- Frage 1: „Ist der Einbindende für die Verarbeitung Verantwortlicher i.S.v. Art. 2 lit. D RL 94/46/EG (Datenschutz-Richtlinie der EU), wenn er selber diesen Datenverarbeitungsvorgang nicht beeinflussen kann?“
- Frage 2: „Trifft die Informationspflicht auch den Betreiber der Webseite, der den Inhalt eines Dritten (Facebook) eingebunden hat und so die Ursache für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Dritten setzt?“
- Stellungnahmen vor EuGH sind von allen Parteien zugunsten der Verbraucherzentrale ausgefallen. Das Urteil des EuGH steht noch aus.



VI. Datenschutz

Urteile



- BGH, Urteil v. 20.2.2018, Az. VI ZR 30/17 (Löschung bei ein Einträgen auf Bewertungsportalen, wenn das Portal Premium-Abos anbietet und entsprechend kein neutraler Informationsvermittler ist)
- EuGH, Urteil v. 19.10.2016, Az. C-852/14 (Eine dynamische IP-Adresse ist ein personenbezogenes Datum)



VI. Datenschutz

Irish High Court, Urteil v. 3.10.2017, Az. 2016 No. 4809

- Den USA fehlen wirksame Massnahmen zum Schutz von Personendaten, insbesondere bestehen beim Gericht Bedenken hinsichtlich des Zugriffs auf die Personendaten durch die amerikanischen Behörden und der Gewährleistung des Rechtsschutzes gegen unzulässige Datenverarbeitungen.
- Anrufung des EuGH durch Irish High Court: Genügen die Standardvertragsklauseln für die Übermittlung von Personendaten in Drittländer?



1. Teil Rechtliche Anforderungen



VII. Tipps

- Markenrechte geschützt?
- Keine Urheberrechte Dritter verletzt (rechtmässige verwendete Bilder)?
- Bloginhalte/Bewertungen nur bei Freigabe? Schnelle Löscharkeit?
- Daten nur in der Schweiz? Achtung bei Facebook-Plugins und Co.
- Achtung: Die einzelnen EU-Länder können auch strengere Anforderungen stellen, allen voran Deutschland



VIII. Sicherheits-Tipps

- Regelmässige Sicherheitschecks
- Regelmässige Aktualisierung Software (Gefahr durch sog. Online-Skimming)
- HTTPS als Standard
- Auf das Unmögliche gefasst sein
- Passwörter
- Datensparsamkeit beachten

1. Teil Rechtliche Anforderungen



VIII. Zertifizierung

Die e-comtrust international ag prüft Online-Plattformen auf CH- und EU-Konformität und vergibt im Premiummodell ein Zertifikat:



Vergessen Sie Ihren Flyer nicht!



Besten Dank

www.e-comtrust.ch
www.shop-hilfe.ch

www.fsdz.ch/Publikationen

Lukas Fässler
Rechtsanwalt & Informatikexperte
FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG
Zugerstrasse 76b
6340 Baar / Zug
+41 41 727 60 80
www.fsdz.ch
faessler@fsdz.ch

Philipp A. Keller
Juristischer Praktikant
FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG
Zugerstrasse 76b
6340 Baar / Zug
+41 41 727 60 80
www.fsdz.ch
praktikanten@fsdz.ch



@LukasFaessler

LinkedIn

XING

