

Tipps für einen erfolgreichen Online-Shop (Stand: April 2010)

Teil 2: Was muss, das muss – allgemeine rechtliche Informationen

Heute geht es in die zweite Runde unserer „Tipps für einen erfolgreichen Online-Shop“. Letztes Mal haben wir euch ein paar Tipps zur Aufmachung des Shops gegeben, heute sind einige **allgemeine rechtliche Informationen** für Anbieter von Online-Shops an der Reihe. **Bitte habt jedoch Verständnis dafür, dass wir eine richtige Rechtsberatung nicht anbieten können.**

Jimdos Online-Shop System wurde von Trusted Shops (www.trusted-shops.de) vorzertifiziert und bietet euch somit alle notwendigen



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

Voraussetzungen, um einen rechtssicheren Shop aufzusetzen.

Vorsicht! Das heißt noch nicht, dass ihr mit dem Einrichten eines Jimdo Online-Shops automatisch einen abmahnsicheren Shop betreibt. Unser System bietet euch aber alle Voraussetzungen dazu. Als Online-Shop Betreiber solltet ihr euch daher unbedingt informieren, was für euch dabei von Bedeutung ist, damit ihr euren Shop zu 100% rechtssicher gestaltet.

Die Handelskammer hilft weiter

Wenn ihr euch selbst nicht sicher seid, was ihr alles angeben müsst, ob ihr einen (Klein-) Gewerbeschein o.ä. benötigt, dann könnt ihr euch an eure Handelskammer wenden. Die wissen Bescheid.

Auf <http://www.dihk.de> sucht ihr euch einfach eure zuständige Handelskammer heraus (jede Stadt bzw. jeder Bezirk hat eine eigene Handelskammer) und könnt euch direkt mit dieser in Verbindung setzen. Oder ihr klickt euch durch die Webseite – viele nützliche Informationen gibt es bereits online zu finden.

Impressumspflicht

Für euch als Online-Shop Betreiber ist es nach dem Telemediengesetz (TMG) Pflicht, ein Impressum mit Namen und Kontaktdaten zu haben. Das Impressum dient in erster Linie dem Verbraucherschutz. Eure Kunden können über das Impressum eure Seriosität überprüfen, bevor sie eine Bestellung tätigen. Das Impressum wird nach dem Einrichten automatisch in der Fußzeile eurer Jimdo-Page verlinkt und kann somit jederzeit aufgerufen werden. Informiert euch, was alles in eurem Impressum angegeben werden muss – im Internet gibt es auch verschiedene Impressum-Generatoren, die euch das Ganze ein wenig leichter machen: <http://www.google.de/search?q=impressum+generator>

AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen

Prüft, ob ihr für eure Jimdo-Page AGB einrichten müsst. Falls ja: Formuliert für eure Kunden leicht verständliche, aber ausführliche allgemeingültige Geschäftsbedingungen. Eure Kunden müssen jederzeit auf diese AGB zurückgreifen können, d.h. bereits vor einer Bestellung und auch nach einer Bestellung.

Weitere Informationen rund um die AGB und die Ausformulierung findet ihr hier:

- http://www.ecc-handel.de/allgemeine_geschaeftsbedingungen_agb.php
- <http://www.agb-leitfaden.de/>

Widerrufsrecht

Eure Käufer haben in der Regel ein zweiwöchiges Widerrufs- bzw. Rückgaberecht, welches sie ohne Angabe von Gründen ausüben können. Kein Widerrufsrecht gilt beispielsweise für alles, was nicht für die Rückgabe geeignet ist, wie z.B. verderbliche Waren oder für vom Verbraucher bereits entsiegelte Datenträger, z.B. CDs. Die zweiwöchige Frist für den Widerruf beginnt mit dem Eingang der Ware beim Kunden. Bitte beachtet, dass eure Kunden vor dem Kauf über ihr Widerrufsrecht aufgeklärt werden müssen.

Datenschutzerklärung

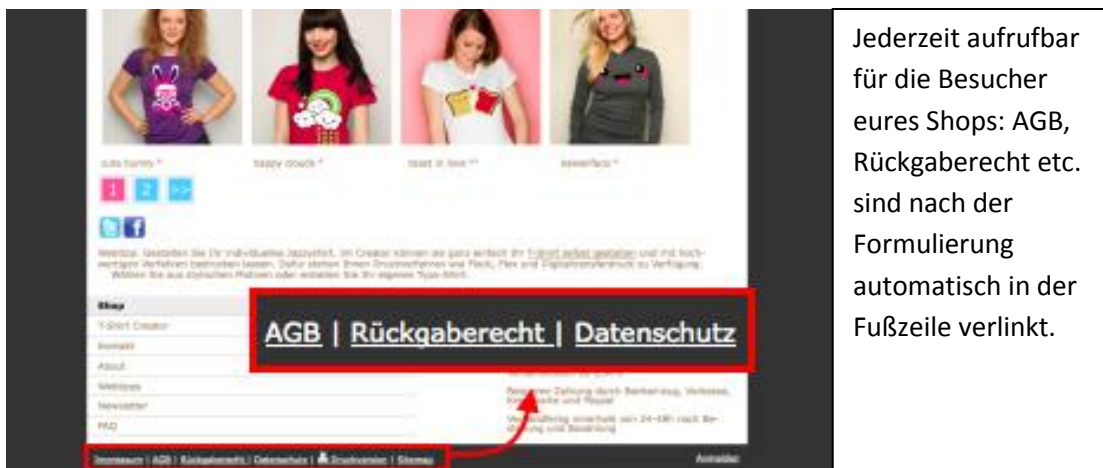
Jeder Anbieter einer Webseite, der personenbezogene Daten erhebt, ist laut § 13 Abs. 1 Telemediengesetz verpflichtet, eine Datenschutzerklärung jederzeit für den Besucher abrufbar bereit zu stellen. Als Betreiber eines Online-Shops fällt ihr darunter und müsst

daher unter „Einstellungen“ – „Shop“ – „AGB, Widerruf etc.“ im Site-Admin eurer Jimdo-Page die Datenschutzerklärung ausfüllen.

Diese wird dann ebenfalls automatisch in der Fußzeile eurer Jimdo-Page verlinkt.

Lektüre-Tipp mit verschiedenen Vorlagen und Muster-Texten:

- <http://www.trustedshops.de/shopbetreiber/praxishandbuch.html> (kostenpflichtig)



Jederzeit aufrufbar für die Besucher eures Shops: AGB, Rückgaberecht etc. sind nach der Formulierung automatisch in der Fußzeile verlinkt.

Kostenloser Erst-Check zur Rechtssicherheit

Trusted Shops bietet ein kostenloses Whitepaper für die Rechtssicherheit eures Shops: „In 10 Schritten zum rechtssicheren Online-Shop“ (Stand: 24. Februar 2010). Das Whitepaper soll nach Aussagen von Trusted Shops „Shopbetreibern helfen, sich im Dschungel des E-Commerce-Rechts ein wenig besser zu Recht zu finden.“

Das Whitepaper führt von der Ausgestaltung der „AGB über die Regelungen zum Vertragsschluss und Widerrufsrecht bis hin zur Zahlung“, so Trusted Shops. Hier könnt ihr euch das PDF herunterladen: <http://www.trustedshops.de/shop-info/whitepaper-ecommerce-recht-online-shop/>



In 10 Schritten zum rechtssicheren Online-Shop
 Checkliste, häufige Fehler und Musterformulierungen für Shopbetreiber
 Dr. Carsten Föllsch, Trusted Shops GmbH
 Stand: 2010
www.trustedshops.de

Jetzt kostenlos herunterladen!

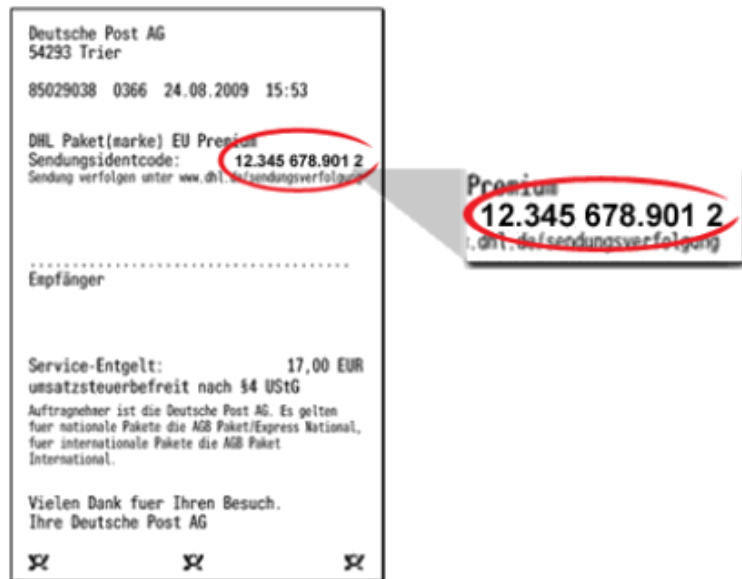
Wichtige Info:

Wer wirklich zu 100% sicher sein möchte, der nimmt die kostenpflichtigen Dienste von Trusted Shops in Anspruch: Überprüfung auf Rechtssicherheit, Korrektur plus monatlicher

Folge-Check für euren Online-Shop. Dafür gibt's dann auch das „Trusted Shops“-Gütesiegel, das bei den Kunden Vertrauen schafft.

Absichern beim Versand von bestellten Produkten

Ein Kunde hat in eurem Online-Shop etwas bestellt - super! Anschließend gebt ihr die Ware in die Post. Lasst euch darüber in jedem Fall den Beleg aushändigen – sollte das Paket verloren gehen oder der Kunde behaupten, das Paket sei nie bei ihm angekommen, so habt ihr etwas in der Hand.



Bildquelle:
<http://www.dhl.de/de/paket/kundenservice/sendungsverfolgung.html>

Bei [DHL](#) und anderen Anbietern gibt es für den Brief-, Paket- oder

Expressversand außerdem die Möglichkeit, eine Sendungsverfolgung einzurichten. Damit könnt ihr oder auch euer Kunde stets nachverfolgen, wie weit eure Sendung bereits gekommen ist. Das kann euch im Einzelfall eine Menge Ärger ersparen. Wir empfehlen daher: Macht euch unter <http://www.dhl.de/de/paket/kundenservice/sendungsverfolgung.html> schlau oder informiert euch direkt beim Zustell-Service eures Vertrauens.

Urheberrechte beachten!

Ein sehr wichtiger Aspekt, gerade bei Online-Shops: Urheberrechte! Um euch selbst abzusichern, verwendet auf keinen Fall (Produkt-) Bilder, bei denen ihr euch nicht sicher seid, ob ihr diese nutzen dürft. Meist unterliegen „irgendwo gefundene“ Bilder einem Copyright, und deren unrechtmäßige Nutzung kann im Fall einer Abmahnung teuer werden!



Wenn ihr z.B. Reseller eines bestimmten Produktes seid, dann sprecht mit dem Hersteller ab, welche Produktbilder und Produktbeschreibungen ihr verwenden dürft.

Ehrlich währt am Längsten...

Nicht in erster Linie ein rechtlicher Tipp, aber dennoch zu eurer eigenen Absicherung und zur Zufriedenstellung eurer Kunden: Seid ehrlich, was Produktbeschreibungen, Liefer- oder Herstellungszeiten angeht. Umso mehr glückliche und zufriedene Kunden, die euch obendrein auch noch gerne weiter empfehlen, werdet ihr haben!

Wir hoffen, dass diese allgemeinen Informationen zum Thema „Rechtliches“ für euch hilfreich, sinnvoll und nützlich waren. Wie immer freuen wir uns über Kommentare und weitere Anregungen von eurer Seite!

Frohes und sicheres Verkaufen!

Euer Jimdo-Team