Abmahnungen im Online-Handel 2017

Abmahnvereine werden zum Problem

TRUSTED EXPERTS

Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,

kaum ein rechtliches Thema ist im Online-Handel so präsent wie die Abmahnung. Sie wurde einst von der Rechtsprechung entwickelt, um einen schnellen und im Vergleich kostengünstigeren Weg zu schaffen als die unmittelbare Einschaltung der Gerichte. Dieser Denkansatz war richtig: Ein Rechtsverletzer sollte zunächst auf dem Weg der direkten Kontaktaufnahme die Möglichkeit erhalten, einen Rechtsverstoß abzustellen. Der erste Hinweis auf einen Rechtsverstoß sollte nicht die Zustellung der Klage sein. Der Gesetzgeber hat diese Idee später in das Gesetz über unlauteren Wettbewerb – das UWG – übernommen.

Seitdem steigt die Anzahl der ausgesprochenen Abmahnungen stetig. Trusted Shops führte in diesem Jahr bereits zum sechsten Mal eine Studie zum Thema Abmahnungen im Online-Handel durch. Dabei zeigt sich, dass die Zahlen sich weiterhin auf erschreckend hohem Niveau bewegen, teilweise sogar noch weiter steigen. Insbesondere ist der Anteil an den Händlern, die Abmahnungen als Existenzbedrohung ansehen, noch einmal gestiegen.

Inhaltlich haben die meisten Händler noch immer große Schwierigkeiten bei der korrekten Belehrung über das Widerrufsrecht – und das obwohl es ein gesetzliches Muster gibt. Problem dabei: die korrekte Anwendung. Denn das Muster mit seinen Gestaltungshinweisen ist nicht für juristische Laien geschrieben.

Mit dieser Studie wollen wir erneut dazu beitragen, eine sachliche Diskussion über das Problem zu ermöglichen, nicht zuletzt, um die Politik auf den Handlungsbedarf aufmerksam zu machen.

Ihr

Martin Rätze
Trusted Shops GmbH

Inhaltsverzeichnis

Abmahnungen im Online-Handel 2017 4

Häufigster Abmahngrund: Widerrufsrecht 5

- Probleme beim Widerrufsrecht noch weiter gewachsen 6

- Weitere Abmahnfallen 7

Abmahnungen sind noch immer eine Existenzbedrohung 8

- Was kostet eine Abmahnung? 9

- Was ist eigentlich die Vertragsstrafe? 10

- Höhe der Vertragsstrafe 11

Händler schützen sich gegen Abmahnungen 12

Mitbewerber mahnen am häufigsten ab 13

Vorschläge gegen Abmahn-Unwesen 14

- Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden? 15

Händler blieben nicht wehrlos 16

- Widerspruch lohnt sich! 17

Warum Abmahnschutz? 18

Über Trusted Shops 19

Über den Autor 19

Abmahnungen im Online-Handel 2017

1530 Studienteilnehmer

680 davon wurden abgemahnt

Die Trusted Shops GmbH führte 2017 zum sechsten Mal eine Studie zum Thema Abmahnungen im Online-Handel durch.

Insgesamt haben 1530 Händler teilgenommen. Davon wurden in der Vergangenheit 680 Händler abgemahnt – das entspricht beinahe jedem zweiten Onlinehändler. Der größte Teil davon (53 %) wurde in den vergangen 12 Monaten abgemahnt. Die Befragung wurde vom 8. September bis 17. Oktober 2017 durchgeführt.

Bei der vorliegenden Umfrage handelt es sich nicht um eine repräsentative Studie, sondern lediglich um ein Meinungsbild solcher Online-Händler, die von Trusted Shops oder über die Industrie- und Handelskammern zu der Befragung (über einen entsprechenden Link) eingeladen worden waren und daran teilgenommen haben.

Häufigster Abmahngrund: Widerrufsrecht

Probleme beim Widerrufsrecht noch weiter gewachsen

34%

Fehler in der Widerrufsbelehrung

Bei den teilnehmenden Händlern wurden in den vergangenen 12 Monaten 402 Verstöße abgemahnt. Bereits im vergangenen Jahr erreichten die Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht den ersten Platz bei den häufigsten Abmahngründen. Im Vergleich ist der Anteil aber noch einmal enorm gestiegen, nämlich um 6 %-Punkte. Trotz gesetzlichem Muster bleibt die richtige Bildung über das Widerrufsrecht also Risikofaktor Nummer 1.

23%

Verwendung einer alten Widerrufsbelehrung

23%

Fehlendes oder fehlerhaftes Muster-Widerrufsformular

34 % der Abmahnungen in Bezug auf das Widerrufsrecht wurden wegen einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung ausgesprochen, noch 23 % wegen Verwendung einer veralteten Belehrung. Damit ging der Verstoß „Verwendung einer veralteten Belehrung“ um 12 %-Punkte zurück.

14%

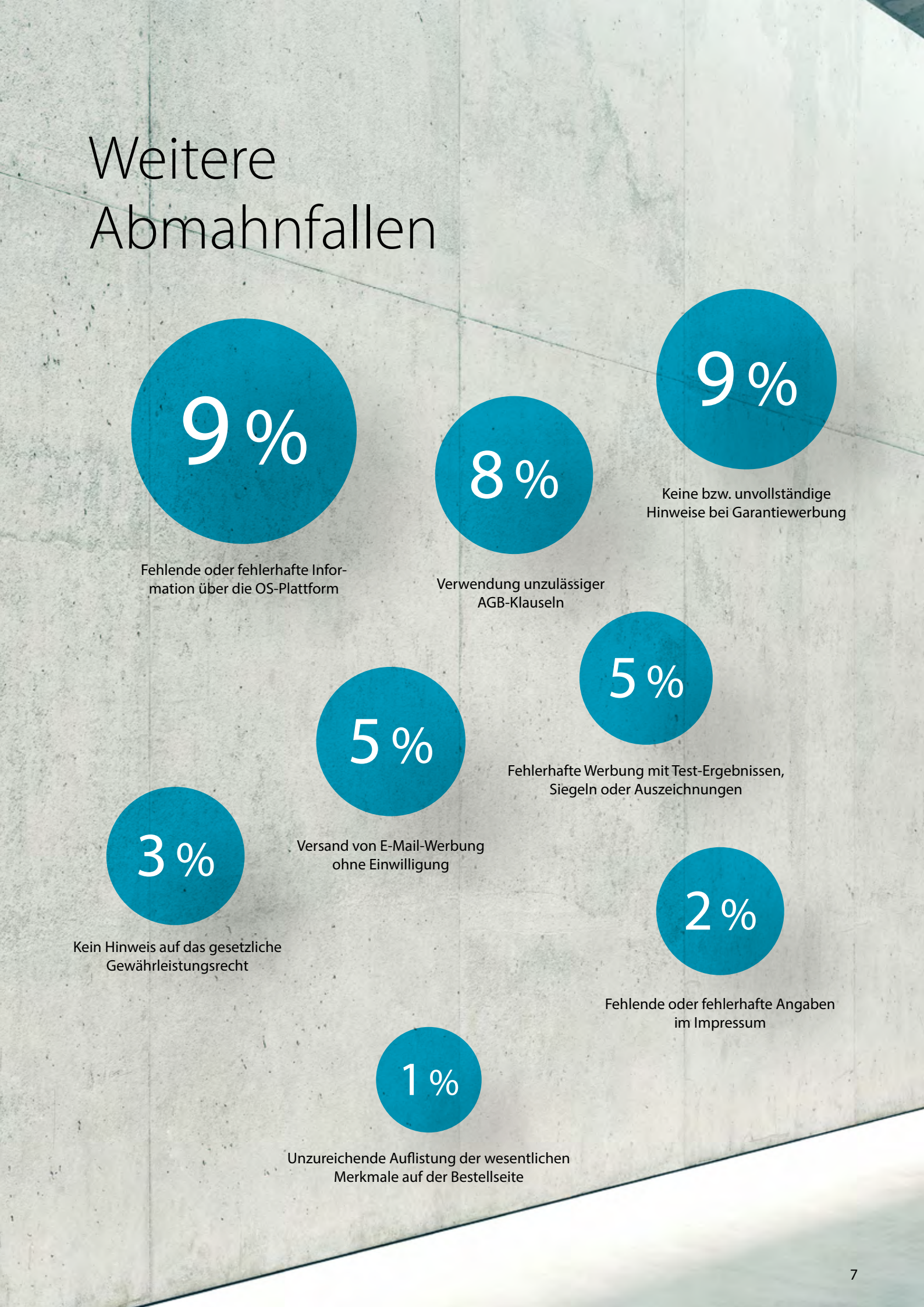
Keine oder kostenpflichtige Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung

Dank gesetzlichem Muster sind Fehler in der Belehrung grundsätzlich zwar vermeidbar. Das Ergebnis zeigt aber, dass das korrekte Ausfüllen des Musters vielen Unternehmen noch zu kompliziert ist. Das gesetzliche Muster ist für die Praxis unbrauchbar, wenn fast ein Drittel der Händler daraus keine verwendbare Widerrufsbelehrung bauen können. Der Gesetzgeber ist hier gefragt, die Rechtslage zu vereinfachen.

6%

Widerrufsbelehrung nicht verlinkt

Weitere Abmahnfallen



Abmahnungen sind noch immer eine Existenzbedrohung

Auch in diesem Jahr wollten wir von den Händlern wieder wissen, ob sie Abmahnungen als Existenzbedrohung ansehen. Das Ergebnis dieser Frage ist erneut erschreckend und gleichzeitig beunruhigend: 51 % gaben an, dass sie ihre Existenz durch Abmahnungen bedroht sehen. Das sind noch einmal 2 %-Punkte mehr als im vergangenen Jahr bzw. 4 %-Punkte im Vergleich zur Studie von 2015.

Befragt nach der Existenzbedrohung wurden alle Teilnehmer, also auch die, die gar keine Abmahnung erhalten haben.

Sehen Sie sich aufgrund von Abmahnungen in Ihrer Existenz bedroht?

Ja

51%

Nein

49%

Was kostet eine Abmahnung?

Verbunden mit der Existenzbedrohung ist natürlich die Frage: „Was kostet eine Abmahnung überhaupt?“

Im Durchschnitt entstanden den Teilnehmern rund 1.300 Euro Kosten pro Abmahnung. Rund 23 % der Händler mussten dabei aber noch über 1.500 Euro für eine Abmahnung zahlen. Die reinen Abmahnkosten, die an den gegnerischen Anwalt zu zahlen sind, sind nicht das einzige Problem.

Hinzu kommen Zeit- und Arbeitsaufwände, die mit der Prüfung der Abmahnung sowie Einschaltung und Korrespondenz mit eigenen Anwälten anfallen.

Hinzu kommt, dass Händler häufig nicht nur eine Abmahnung erhalten, sondern im Laufe ihrer wirtschaftlichen Existenz mehrfach abgemahnt wurden: Die Teilnehmer der diesjährigen Studie erhielten im Schnitt 1,8 Abmahnungen.

1.300 €

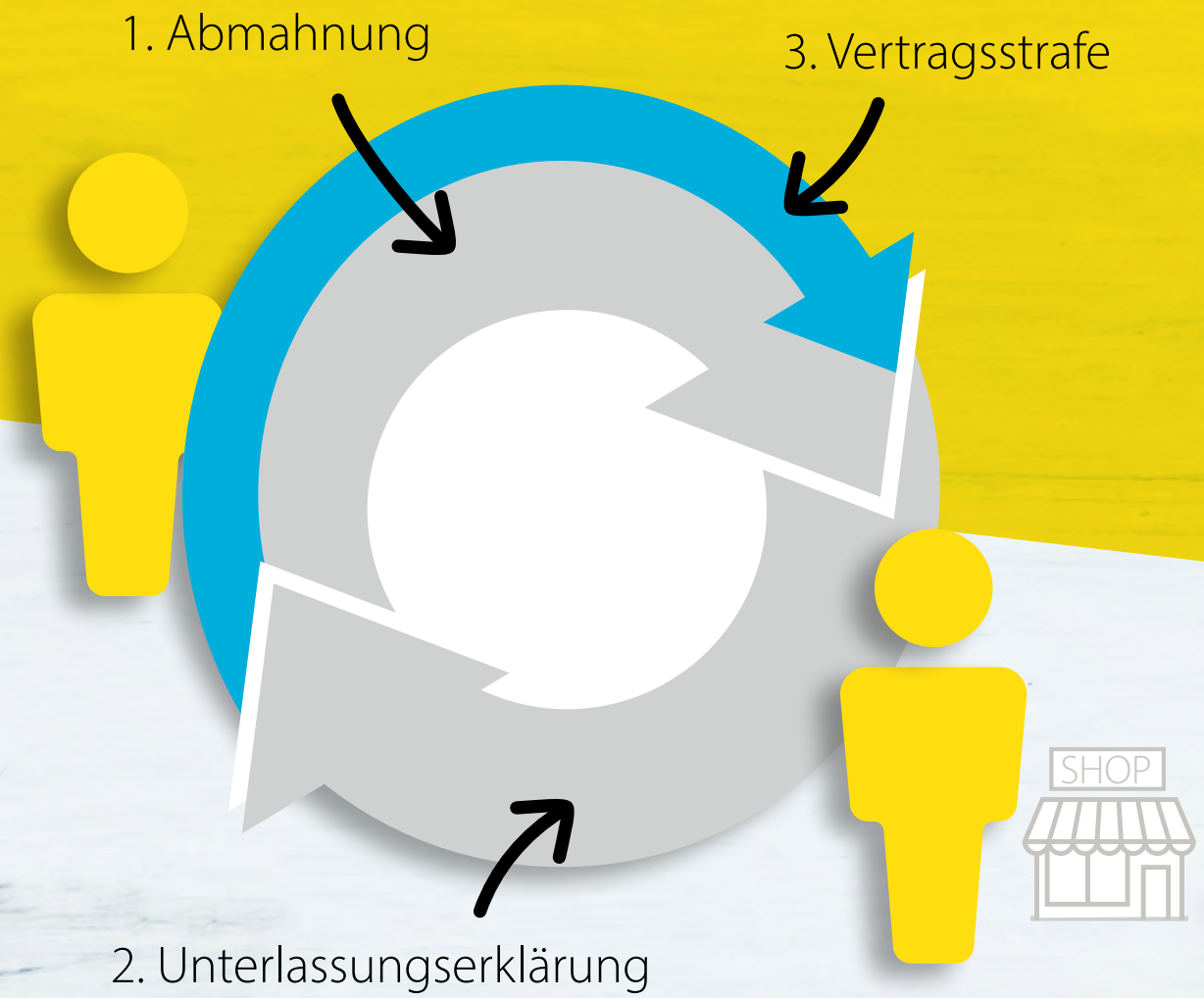
kostete eine Abmahnung im Schnitt

Was ist eigentlich die Vertragsstrafe?

Wir fragten in diesem Jahr die Teilnehmer, ob und wie oft sie bereits auf Zahlung der Vertragsstrafe in Anspruch genommen wurden und welche Kosten dabei entstanden sind. Denn: Die in der Zukunft zu zahlende Vertragsstrafe ist das eigentliche Problem, das hinter den Abmahnungen steckt. Aber was ist überhaupt diese Vertragsstrafe?

Erhält man eine Abmahnung wegen eines Gesetzesverstoßes, ist damit immer die Aufforderung zur Abgabe einer so genannten strafbewehrten Unterlassungserklärung verbunden. Mit dieser verpflichtet man sich als Abgemahnter, den beanstandeten Verstoß in Zukunft nicht mehr zu begehen. Gleichzeitig verpflichtet man sich, dem Abmahner bei einem Verstoß gegen die Unterlassungserklärung eine bestimmte Summe zu zahlen.

Dieser Unterlassungsvertrag gilt zwischen den beiden Parteien auf Ewigkeit. Durch diese Unterlassungsverträge können weitere sehr große Zahlungen auf den abgemahnten Händler zukommen, begeht er (oder einer seiner Mitarbeiter) den gleichen Verstoß noch einmal.



Höhe der Vertragsstrafe

Die Unterlassungserklärung soll dem Abmahner die Sicherheit geben, dass der Abgemahnte den Verstoß nicht erneut begeht. Hierfür ist es notwendig, dass der Abgemahnte eine ausreichend hohe Vertragsstrafe für den Wiederholungfall verspricht. Unter 3.000 Euro geht in der Regel nichts.

Im Durchschnitt mussten die Teilnehmer der Studie rund 4.700 Euro für eine Vertragsstrafe bezahlen. Das Problem: Verstößt man gegen die Unterlassungserklärung, muss man nicht nur die Vertragsstrafe zahlen, sondern wird in der Regel erneut abgemahnt und man muss eine Unterlassungserklärung mit einer deutlich höheren Vertragsstrafe abgeben. So kommt es, dass Händler, die bereits mehrfach gegen die Unterlassungserklärung verstoßen haben, im Schnitt 9.000 Euro Vertragsstrafe zahlen mussten.

Händler schützen sich gegen Abmahnungen

56 % der teilnehmenden Händler schützen sich aktuell aktiv vor Abmahnungen. Gefragt nach den Kosten für einen solchen Schutz gaben rund 79 % der Händler an, dass sie dieser Schutz unter 500 Euro pro Jahr kostet. 41 % gaben sogar an, dass ein solcher Schutz für unter 100 Euro pro Jahr zu haben ist.

Schützen Sie sich vor Abmahnungen?

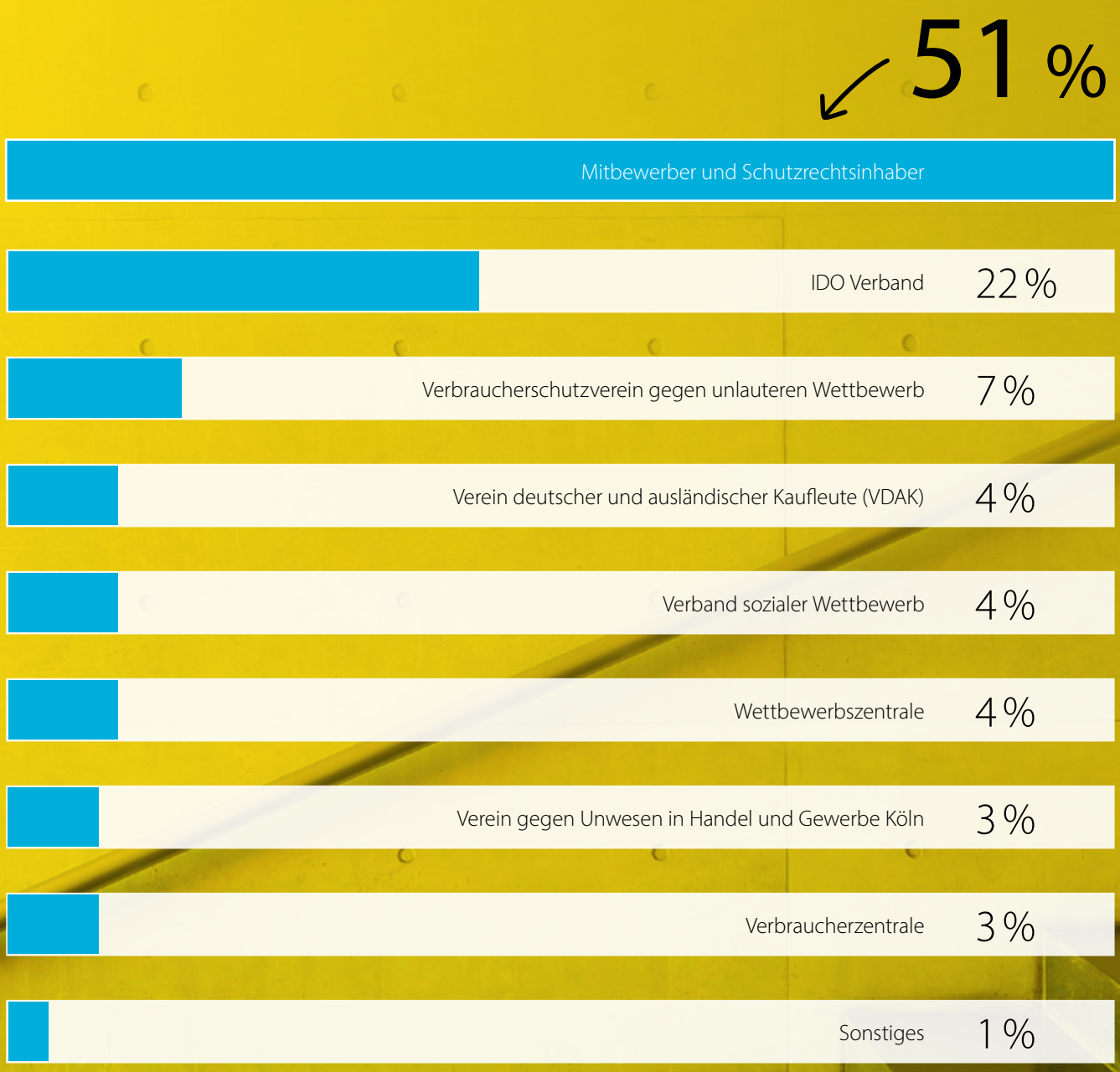
JA	NEIN
56 %	44 %

Kosten für den Schutz:

34 % Unter 100 Euro	25 % 101 bis 300 Euro	18 % 301 bis 500 Euro
9 % 501 bis 700 Euro	5 % 701 bis 1.000 Euro	9 % Über 1.000 Euro

Mitbewerber mahnen am häufigsten ab

Interessant ist in jedem Jahr auch immer das Ergebnis, wer die Händler eigentlich so massiv bedroht – also die Frage: Wer hat abgemahnt? Neben den seriösen Händlern und Wettbewerbs- oder Verbraucherschutzvereinen, denen es wirklich um den fairen und lauteren Wettbewerb geht, gibt es auch eine Reihe von dubiosen und unseriösen Vertretern auf dem Markt. Bei den Abmahnvereinen ist der IDO Verband mit einem Anteil von insgesamt 22 % der „Abmahnkönig". Betrachtet man nur die Abmahnungen, die durch Wirtschaftsverbände ausgesprochen wurde, hatte der IDO sogar einen Anteil von 59 %.



Vorschläge gegen Abmahn-Unwesen

Neben dem Status quo befragten wir die Händler auch in diesem Jahr nach Lösungsvorschlägen, mit denen der Abmahnwahn in Deutschland eingedämmt werden könnte. Die häufigste Forderung (14 %) war die nach einfacheren Gesetzen, damit es nicht zu unabsichtlichen Verstößen kommen kann. Auf dem zweiten Platz mit jeweils 13 % folgten dann Forderungen nach

---

!

Limitierung der Anwaltskosten

!

Abschaffung der Konkurrenten-Abmahnung und Etablierung eines behördlichen Verfahrens

!

Häufigere Zurückweisung von Abmahnungen wegen Rechtsmissbrauchs durch die Gerichte.

Die Abschaffung des fliegenden Gerichtsstandes, die von verschiedenen Seiten immer wieder gefordert wird, interessiert Händler dagegen kaum. Unter den sonstigen Forderungen der Händler fand sich die Forderung nach einer kostenlosen Erstabmahnung (0,5 %). 10 Teilnehmer gaben auch an, dass nichts geändert werden müsse, weil das derzeitige System gut funktioniere.

Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?

(Mehrfachnennungen möglich)

Händler blieben nicht wehrlos

Nach Erhalt einer Abmahnung stellt sich immer die Frage nach dem weiteren Vorgehen. Hier gibt es verschiedene Wege und Strategien, die man immer im Einzelfall betrachten muss. 68 % der Teilnehmer der diesjährigen Studie, die eine Abmahnung erhalten hatten, setzten sich auf verschiedene Wege dagegen zur Wehr.

Und wieder hat sich gezeigt: Widerstand gegen Abmahnungen lohnt sich! 14 % setzten sich nicht zur Wehr, weil sie die Abmahnung für berechtigt hielten und 12 % wehrten sich nicht, weil sie das Kostenrisiko scheuten – auch hier zeigt sich wieder die Existenzbedrohung durch zu hohe Kosten.

Zur Wehr gesetzt

68 %

29 %

Ja, Unterlassungserklärung(en) zu meinen Gunsten geändert

16 %

Ja, Abmahnung(en) akzeptiert, aber Kosten (teilweise) nicht gezahlt

14 %

Nein, Abmahnung(en) akzeptiert, weil ich sie für berechtigt hielt

22 %

Ja, Abmahnung(en) vollständig zurückgewiesen

12 %

Nein, Abmahnung(en) akzeptiert, weil ich das Kostenrisiko scheute

6 %

Nein, ich habe die Abmahnung(en) einfach ignoriert

Widerspruch lohnt sich!

Wer sich gegen Abmahnungen wehrt, verspricht sich daraus natürlich auch einen Erfolg. In 76 % dieser Fälle war das Vorgehen erfolgreich. Am häufigsten wurden Änderungen der Unterlassungserklärung (31 %) oder Kostenreduzierungen (23 %) akzeptiert. Abmahner haben die Abmahnung auch komplett zurückgezogen (18 %). In 12 % der Fälle war das Vorgehen leider erfolglos. Weitere 12 % der Teilnehmer warten aktuell noch auf den Ausgang ihres Gerichtsverfahrens, sodass sie noch keine eindeutige Antwort geben konnten. Die Ergebnisse zeigen erneut, dass man eine Abmahnung nicht einfach hinnehmen sollte, sondern dass sich eine Gegenwehr lohnt. Kein einziger Verstoß der Teilnehmer wurde jedoch als Bagatelle von den Gerichten eingestuft.

Widerspruch war erfolgreich

76 %

31 %
Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert

23 %
Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert

18 %
Gegner hat Abmahnung zurückgezogen

12 %
Nein, mein Vorgehen war erfolglos

12 %
Gerichtsverfahren läuft noch, Ausgang ungewiss

2 %
Gericht hat die Abmahnung als rechtsmissbräuchlich eingestuft

1 %
Gericht hat Kosten reduziert

1 %
Gericht hat einen Verstoß verneint

0 %
Gericht hat Verstoß als Bagatelle eingestuft

Warum Abmahnschutz?

Jeder zweite Online-Händler wurde bereits abgemahnt. Das ist teuer, kostet Zeit und Nerven. Mit uns an Ihrer Seite vermeiden Sie hohen Aufwand und Kosten durch Abmahnungen. Und Sie konzentrieren sich wieder auf das, was Sie am besten können: tolle Produkte verkaufen und einen guten Service bieten!

Wenn auch Sie mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft haben wollen, nutzen Sie den Abmahnschutz PREMIUM.
Wir sind persönlich für Sie da – natürlich auch im Falle einer Abmahnung.

shop.trustedshops.com/abmahnschutzpaket-premium

Über Trusted Shops

Trusted Shops ist seit über 15 Jahren die bekannteste E-Commerce-Vertrauensmarke für Online-Händler und Online-Shopper. Das Siegel wird von Verbraucherschützern und staatlichen Stellen für sicheres Einkaufen im Internet, wie der Stiftung Warentest und dem Bundesjustizministerium, ausdrücklich empfohlen.

Mit dem Gütesiegel, dem Abmahnschutz und dem Kundenbewertungssystem stellt Trusted Shops den Online-Händlern ein „Rundum-sicher-Paket" bereit: Sie erhalten Rechtssicherheit, steigern das Vertrauen in ihre Shops und erhöhen gleichzeitig ihren Umsatz. Online-Shopper profitieren von der Shop-Zertifizierung, da sie so automatisch die Geld-zurück-Garantie in Anspruch nehmen können. Mit dieser Garantie sind sie gegen den Verlust ihrer Kaufpreiszahlung im Fall der Nichtlieferung oder nach Rückgabe der Ware abgesichert – unabhängig von der Zahlungsart.

Trusted Shops sichert jährlich über 30 Millionen Transaktionen ab – Tendenz steigend. Der Gesamtwert der abgesicherten Transaktionen beträgt seit Gründung des Unternehmens über 3,5 Milliarden Euro. Rund 350 Mitarbeiter von Trusted Shops sorgen dafür, dass das Einkaufen im Internet sicher ist – und das in ganz Europa. Rund 25.000 Online-Shops in den EU-Staaten sowie der Schweiz tragen bereits das Gütesiegel.

Über den Autor

Martin Rätze

Teamleiter Legal Experts der Trusted Shops GmbH. Diplom-Wirtschaftsjurist und seit Oktober 2008 Mitarbeiter in der Rechtsabteilung bei Trusted Shops. Er studierte Deutsches und Europäisches Wirtschaftsrecht an den Universitäten Siegen und Athen. Er ist Autor im www.shopbetreiber-blog.de und berichtet regelmäßig über die aktuelle Rechtsprechung zum E-Commerce und ist Verfasser der Leitsätze zum E-Commerce-Recht in der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR). Martin Rätze ist Referent bei verschiedenen Industrie- und Handelskammern zum Thema „Online-Recht".

Weitere Veröffentlichungen: Verbraucherschutz im E-Commerce in Handel im Netz (Hrsg. Solmecke, im Juli 2014); Abmahnkosten wegen falscher Impressumsangaben (MMR 2012, 240); Vorgaben zur Beschriftung des Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2013, 474), Anforderungen an die Telefonnummer im Impressum (VuR 2014, 189), Anforderungen an die Angabe einer Telefonnummer im Impressum eines Online-Shops (VuR 2015, 25), Zur Beschriftung eines Bestell-Buttons im Online-Handel (VuR 2015, 26), Zum Ausschluss des Widerrufsrechtes wegen Kundenspezifikation (VuR 2015, 63).

201711-deDE-1293

Sie haben weitere Fragen zum Thema Abmahnschutz?
Das Trusted Shops Team hilft Ihnen gerne weiter.

+49 221 77536-7490

shop@trustedshops.com

© 2017 TRUSTED SHOPS GmbH • Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln • Alle Rechte vorbehalten.
Amtsgericht Köln, HRB 32735 • USt-IdNr. DE 812 947 877 • Geschäftsführer: Jean-Marc Noël, Thomas Karst, Ulrich Hafenbradl