

Rechtskonformer Webauftritt Live Website-Check

Branchenschiffahrt der chemischen Gewerbe und Gebäudereiniger NÖ

15. Juni 2024



Jacqueline Eder, LL.B. (WU)

Referentin im E-Commerce Service der WKNÖ



02742/851-18340



e-service@wknoe.at



www.wko.at/noe/e-commerce

E-Commerce Service der WKNÖ

Ihr starker Partner im E-Commerce



© BillionPhotos.com | stock.adobe.com

Was wir tun

- Alles Rechtliche rund um den E-Commerce: Von Impressum über Datenschutz bis hin zu Fragen bei der Bestellabwicklung
- Kostenlose Beratung - vor Ort und online
- Kostenloser Website & Webshop Check Basic
- Unterstützungen im E-Commerce: Fördermöglichkeiten, Beratungsangebote, Online-Tools
- Webinare, Workshops und Weiterbildung

Warum ein rechtskonformer Webauftritt wichtig ist

- Visitenkarte des Unternehmens
- stiftet Vertrauen
- Seriosität und Image des Unternehmens
- Verwaltungsstrafen und kostenpflichtige Abmahnungen vermeiden

IMPRESSUM

Gesetzliche Anforderungen an das Impressum

	Do's	Don'ts
Leicht erkennbar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eindeutige Bezeichnung, z.B. „Impressum“, „Anbieterkennzeichnung“, „Kontakt“ ✓ Lesbarkeit: Schriftart, Schriftgröße, Schriftfarbe ✓ Leicht auffindbar, z.B. Verlinkung im Footer 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Unzulässige Bezeichnung, z.B. „Info“ ✗ keine ausreichende Lesbarkeit, z.B. hellgraue Schrift bei weißem Hintergrund ✗ Versteckt, z.B. in AGB
Unmittelbar erreichbar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-Klick-Regel ✓ Textform (HTML) 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Impressum wird erst durch Scrollen sichtbar ✗ ist nicht von jeder Unterseite aus erreichbar ✗ PDF oder sonstiges Format
Ständig verfügbar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jederzeit einsehbar 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Impressum ist nicht angeführt ✗ muss erfragt werden ✗ beim Umbau der Website nicht angeführt

Beispiel GmbH: Pflichtangaben im Impressum

- Firmawortlaut
- (Rechtsform: nicht unbedingt erforderlich, da ohnehin im Firmawortlaut ersichtlich)
- Unternehmensgegenstand
- Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht
- Firmensitz und volle geografische Anschrift
- Kontaktdaten: Telefonnummer, E-Mail
- Mitgliedschaften bei der WKO
- Anwendbare Rechtsvorschriften + Zugang (GewO, berufsrechtliche/ standesrechtliche Vorschriften)
- Aufsichtsbehörde/Gewerbebehörde (BH, Magistrat)
- Berufsbezeichnung und Verleihungsstaat (z.B. bei Meisterbetrieb)

Bei großer Website zusätzlich: Geschäftsführer, Beteiligungsverhältnisse, Blattlinie

Muster für andere Rechtsformen: [DAS KORREKTE WEBSITE IMPRESSUM \(wko.at\)](https://www.wko.at/das-korrekte-website-impressum)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Keine Pflicht zur Verwendung von AGB im Fernabsatz
- Meist sinnvoll, da in AGB viele der gesetzlichen Informationspflichten erfüllt werden können (wie etwa Informationen zu Zahlungs- und Lieferbedingungen oder Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts)
- Wie werden AGB Vertragsinhalt?
 - Möglichkeit, Kenntnis vom Inhalt der AGB zu erlangen → AGB müssen im Webshop angeführt sein (am besten als dauerhaften Link, der von jeder Seite abgerufen werden kann)
 - Vereinbarung der AGB → Checkbox am Ende des Bestellvorganges, mit der der Kunde die Geltung der AGB akzeptiert

Mehr dazu hier:

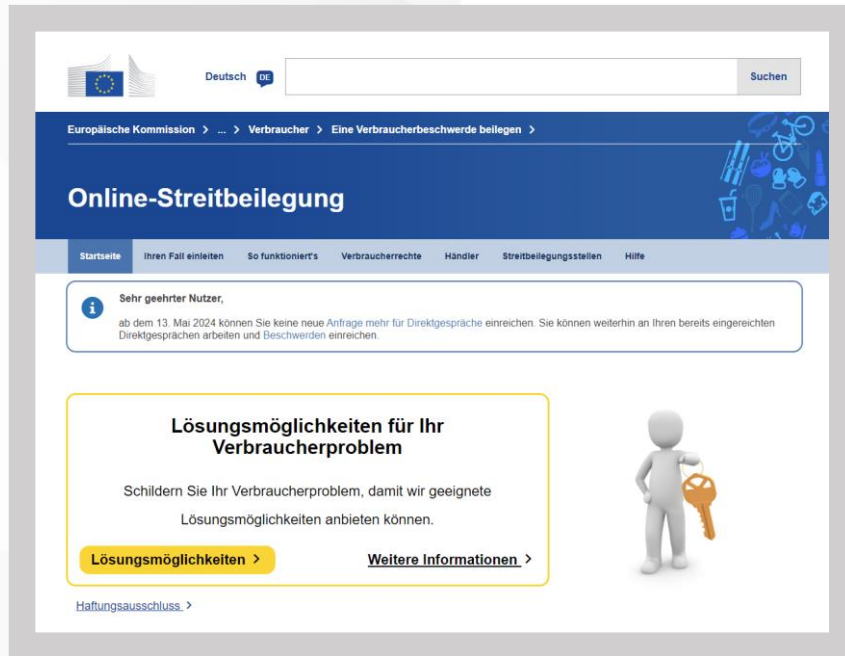
- [Was Sie bei AGB beachten sollten - WKO.at](#)
- [AGB im Internet - WKO.at](#)

Für Muster-AGB für den Online-Verkauf von Waren an Verbraucher über einen eigenen Webshop, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

ONLINE-STREITBEILEGUNG

Verlinkung der OS-Plattform

Was ist die OS-Plattform?



- Online-Plattform der EU-Kommission zur **Beilegung von Streitigkeiten** zwischen Unternehmen und **Verbrauchern**, die sich aus dem **Online-Verkauf** von Waren oder Dienstleistungen ergeben, im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens
- **Informationspflicht:** Hinweis auf die OS-Plattform inkl. anklickbarem Link im Impressum und zusätzlich in den AGB

Formulierungsvorschlag:

„Verbraucher haben die Möglichkeit, Beschwerden an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu richten: <https://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: (z.B. beschwerde@unternehmen.at)“

Wann ist eine Verlinkung der OS-Plattform erforderlich?

Die Informationspflicht richtet sich an mit Sitz in der EU, die an EU-Verbraucher Waren und/oder Dienstleistungen im Rahmen des Fernabsatzes verkaufen.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn er ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer und Verbraucher

- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw Dienstleistungssystems geschlossen wird (nicht also ein bloß gelegentlicher Versand per Post)

und wenn

- bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel (E-Mail, Telefon, Website, Webshop usw.) verwendet werden.

Wann ist eine Verlinkung der OS-Plattform nicht erforderlich?

Die Informationspflicht richtet sich nicht an Unternehmer, die

- ausschließlich im Wege des **stationären** Handels Waren verkaufen und/oder **Dienstleistungen erbringen**, also online keine entsprechenden Verträge mit Verbrauchern schließen
- zwar eine Internetseite betreiben, jedoch im Zusammenhang mit dieser **keine Verträge mit Verbrauchern schließen**, also die Internetseite rein als Präsentationsseite nutzen und (z.B. Handwerksbetrieb präsentiert auf seiner Internetseite rein das Unternehmen und nennt die Öffnungszeiten)
- die ihre Waren und/ oder Dienstleistungen ausschließlich im Geschäftsbereich **B2B** anbieten, also rein gegenüber Unternehmern und eine **Verbraucherbeteiligung wirksam ausschließen**

B2B-Website bzw. Webshop

Richten sich die Leistungen nur an Unternehmer (B2B) und wird ein Online-Vertragsabschluss angeboten, so müssen Verbraucher wirksam ausgeschlossen werden.

Erforderliche Maßnahmen

- Deutlicher Hinweis, dass sich die Angebote nur an Unternehmer richten (am besten im Banner und auf jeder Unterseite)
- Bestätigung der Unternehmereigenschaft im Checkout (also beim Vertragsabschluss): Checkbox einrichten, mit der der Kunde bestätigt, dass er die Bestellung als Unternehmer tätigt
- Sicherungs- und Kontrollmaßnahmen implementieren, z.B.
 - in Pflichtfeldern Daten abfragen, über die nur Unternehmer verfügen
 - Registrierung/Zugang erforderlich unter Vorlage des Gewerbescheins
 - stichprobenartige Überprüfung der Bestellungen

Rücktrittsrecht von Verbrauchern

Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) - nur B2C

- Frist: 14 Tage ohne Angabe von Gründen (Tag des Fristbeginns ist nicht mitzuzählen)
 - Waren: Tag, an dem der Verbraucher die Ware erhalten hat
 - Dienstleistungen/digitale Leistungen: Tag des Vertragsabschlusses
- Rücktrittsbelehrung (Informationspflicht): Bestehen, Bedingungen, Fristen und Verfahren über Ausübung des Rücktrittsrechts + Muster-Rücktrittsformular
- Nicht korrekt belehrt: Verlängerung der Frist um 12 Monate (1 Jahr + 14 Tage)
- Kosten der Rücksendung trägt der Verbraucher, wenn er darüber belehrt wurde
- Verbraucher hat die Pflicht, die Ware binnen 14 Tagen zurückzusenden
- Keine Entschädigung für Wertminderung, außer bei nicht notwendigem Umgang mit der Ware
- Ausnahmen bspw. bei nach Kundenspezifikationen angefertigte oder schnell verderblichen Waren

Weitere Informationen (z.B. Ausnahmen) und Muster finden Sie hier:

- [Rücktrittsrecht bei Warenkauf im Internet B2C - WKO.at](#)
- [Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen im Internet B2C - WKO.at](#)
- [Rücktrittsrecht bei Downloads B2C - WKO.at](#)

INFORMATIONSPFLICHTEN

Informationspflichten nach dem FAGG (B2C)

- **Informationspflichten zu Beginn des Bestellvorganges** (= Informationen müssen bereits vor dem Checkout angezeigt werden, z.B. unter „Versand & Zahlung“)
 - Akzeptierte Zahlungsmittel
 - Lieferbeschränkungen (= Liefergebiet und ggf. Einschränkung des Erwerberkreises, z.B. reiner B2B Shop)
- **Informationspflichten vor Vertragsabschluss (vorvertragliche Informationspflichten)**
 - Wesentliche Eigenschaften der Ware
 - Gesamtpreis inkl. Steuern und sonstigen Kosten (z.B. Versandkosten)
 - Zahlungs- und Lieferbedingungen, Liefertermin
 - Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts
 - usw.
- **Button-Lösung**
 - Bestellung ist mit Zahlungsverpflichtung verbunden („zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“)
 - Informationen auf letzter Bestellseite (Checkout) klar und in hervorgehobener Weise
- **Nachvertragliche Informationspflicht:** Bestätigung des Vertrages auf dauerhaftem Datenträger

Mehr dazu hier: [Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C im Detail - WKO.at](#)

Preisangaben im Webshop/auf der Website

§ 5 Abs 2 ECG:

„Sofern [...] Preise angeführt werden, sind diese so auszuzeichnen, dass sie ein **durchschnittlich aufmerksamer Betrachter** leicht lesen und zuordnen kann. Es muss **eindeutig erkennbar** sein, ob die Preise einschließlich der Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge ausgezeichnet sind (Bruttopreise) oder nicht. Darüber hinaus ist auch anzugeben, ob Versandkosten enthalten sind.“

Gegenüber Verbrauchern:

- Bruttopreisauszeichnungspflicht
- § 4 FAGG: Gesamtpreisangabe (inkl. Steuern und sonstigen Kosten)
- Grundpreisauszeichnungspflicht bei bestimmten Waren (z.B. Kosmetika)

Reiner B2B-Shop mit allen notwendigen Maßnahmen zum wirksamen Ausschluss von Verbraucherbestellungen:

- Preisauszeichnung iSd. § 5 Abs 2 ECG (leicht les- und zuordenbar; Hinweis, dass sich die Preise exkl. MwSt. verstehen; Hinweis, ob Versandkosten enthalten sind)

DATENSCHUTZ & COOKIES

Grundsätze der DSGVO

Personenbezogene Daten dürfen nicht verarbeitet werden

AUSSER:

- Rechtmäßigkeit, Treu und Glauben, Transparenz
- Zweckbindung
- Datenminimierung
- Richtigkeit
- Speicherbegrenzung
- Integrität und Vertraulichkeit
- Rechenschaftspflicht

Inhalt der Datenschutzerklärung

- Name + Kontaktdaten des Verantwortlichen
- Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten
- Zwecke und Rechtsgrundlagen
- Im Falle einer Verarbeitung aufgrund berechtigter Interessen des Verantwortlichen bzw. eines Dritten: Darlegung dieser berechtigten Interessen
- Im Fall einer Verarbeitung aufgrund der Einwilligung: Hinweis auf die Möglichkeit des Widerrufs der Einwilligung und dass im Falle eines Widerrufs die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bis zum Zeitpunkt des Widerrufs nicht berührt wird
- Empfänger, an die die Daten weitergegeben worden sind oder noch weitergegeben werden oder die Kategorien von Empfängern, wenn der konkrete Empfänger noch nicht bekannt ist
- Übermittlung ins Drittland: ist ein Angemessenheitsbeschluss vorhanden? Wenn die Übermittlung aufgrund geeigneter Garantien / verbindlicher internen Datenschutzvorschriften / besonderer Ausnahmebestimmungen für internationale Übermittlungen ist auf diese Garantien / Vorschriften / Ausnahmebestimmungen direkt zu verweisen und anzugeben, wo eine Kopie erhältlich wäre
- Speicherdauer bzw. Kriterien für die Festlegung der Dauer
- Betroffenenrechte
- Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörde
- Ob die Bereitstellung gesetzlich oder vertraglich erforderlich ist
- ggf. über das Bestehen automatisierter Entscheidungsfindung

Die 6 wichtigsten To-Do's

- [Verarbeitungsverzeichnis inkl. Risikoanalyse](#) erstellen (betriebsinterne Dokumentation) und aktuell halten
- [Datensicherheitsmaßnahmen](#) ergreifen
- [Informationspflichten](#) erfüllen (Information der betroffenen Personen über die Verarbeitungstätigkeiten = Datenschutzerklärung) und aktuell halten
- ggf. [Geheimhaltungsverpflichtung](#) für Mitarbeiter
- [Auftragsverarbeiter-Verträge](#) abschließen
- Umgang mit [Betroffenenrechten](#) überlegen

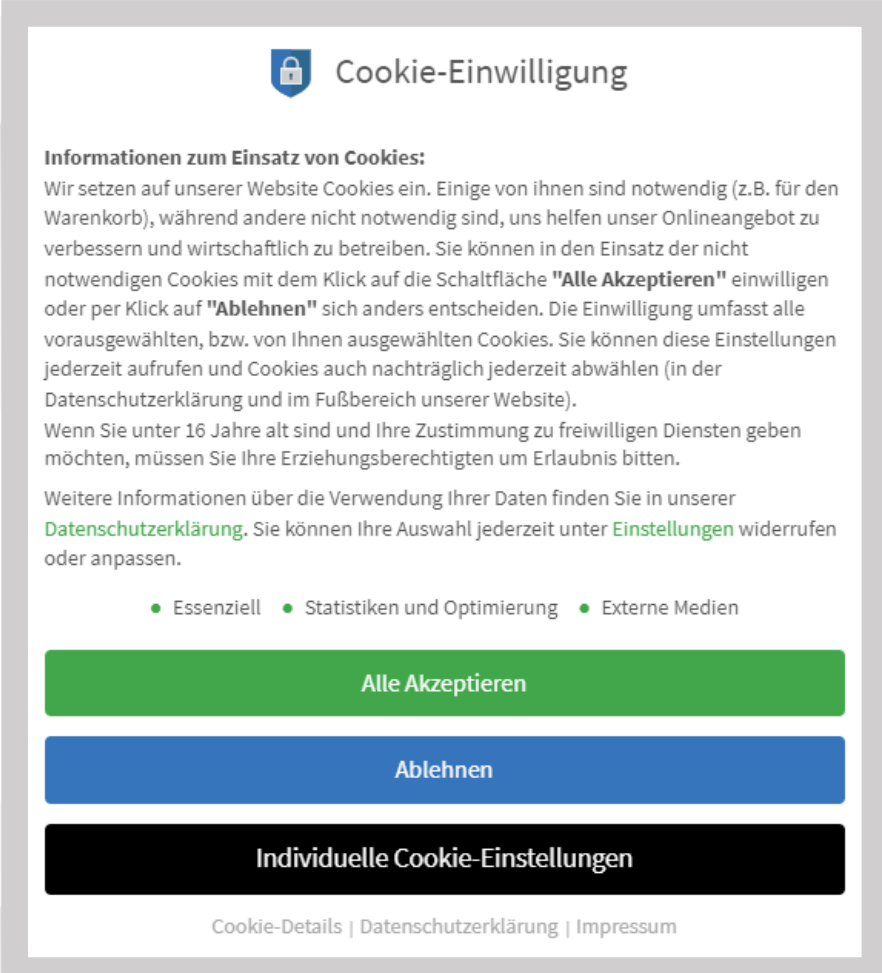
Cookies § 165 Abs 3 TKG, DSGVO

- Cookies sind kleine Textdateien, die von Websites auf dem Computer oder Gerät des Nutzers gespeichert werden, wenn er diese besuchen. Sie dienen dazu, Informationen über die Aktivitäten und Einstellungen des Nutzers auf der Website zu speichern. Wird die Webseite später erneut aufgerufen, sieht diese genauso aus, wie die Cookies es gespeichert haben.
- Zweck von Cookies: Cookies werden verwendet, um die Benutzererfahrung zu verbessern, statistische Informationen zu sammeln, Werbung zu personalisieren und andere Zwecke zu erfüllen. Häufig verwenden Tools, die in die Website integriert sind, Cookies.
- **Unterscheidung:**
 - Technisch notwendige Cookies („unbedingt erforderliche Cookies“) dürfen ohne Einwilligung gesetzt werden
 - Technisch nicht notwendige Cookies dürfen **nur nach vorheriger Einwilligung** gesetzt werden
- Anforderungen an die [Einwilligung](#) richten sich nach der DSGVO (freiwillig, in informierter Weise usw.)
- Möglichkeit des Widerrufs der Einwilligung

Rechtskonformer Cookie-Banner

Informationspflichten auf erster Ebene:

- Identität des Verantwortlichen
- genaue Beschreibung der Verarbeitungszwecke
- Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung (= Einwilligung)
- Hinweis, dass Einwilligung jederzeit ohne Angabe eines Grundes widerrufen werden kann
- Information, wie bzw. wo die Einwilligung widerrufen werden kann



The screenshot shows a cookie consent banner with a white background and a grey border. At the top right, there is a blue padlock icon followed by the text "Cookie-Einwilligung". Below this, the section "Informationen zum Einsatz von Cookies:" is followed by a paragraph explaining the use of cookies. A second paragraph mentions that users under 16 years old need parental consent. A third paragraph points to the privacy policy. Below the text are three radio button options: "Essenziell", "Statistiken und Optimierung", and "Externe Medien". At the bottom, there are three buttons: a green "Alle Akzeptieren" button, a blue "Ablehnen" button, and a black "Individuelle Cookie-Einstellungen" button. At the very bottom, there are links for "Cookie-Details", "Datenschutzerklärung", and "Impressum".

Cookie-Einwilligung

Informationen zum Einsatz von Cookies:
Wir setzen auf unserer Website Cookies ein. Einige von ihnen sind notwendig (z.B. für den Warenkorb), während andere nicht notwendig sind, uns helfen unser Onlineangebot zu verbessern und wirtschaftlich zu betreiben. Sie können in den Einsatz der nicht notwendigen Cookies mit dem Klick auf die Schaltfläche **"Alle Akzeptieren"** einwilligen oder per Klick auf **"Ablehnen"** sich anders entscheiden. Die Einwilligung umfasst alle vorausgewählten, bzw. von Ihnen ausgewählten Cookies. Sie können diese Einstellungen jederzeit aufrufen und Cookies auch nachträglich jederzeit abwählen (in der Datenschutzerklärung und im Fußbereich unserer Website).
Wenn Sie unter 16 Jahre alt sind und Ihre Zustimmung zu freiwilligen Diensten geben möchten, müssen Sie Ihre Erziehungsberechtigten um Erlaubnis bitten.
Weitere Informationen über die Verwendung Ihrer Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#). Sie können Ihre Auswahl jederzeit unter [Einstellungen](#) widerrufen oder anpassen.

Essenziell Statistiken und Optimierung Externe Medien

Alle Akzeptieren

Ablehnen

Individuelle Cookie-Einstellungen

[Cookie-Details](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Impressum](#)

[Mehr Infos: FAQ Datenschutzbehörde](#)