



Fast jeder zweite Online Händler betroffen

Abmahnnumfrage 2019

Inhaltsverzeichnis

» Abmahnungen im Online-Handel 2019	3
» Häufigste Abmahngründe	4
» Abmahnungen bedrohen die Existenz	5
» Diese Kosten verursacht eine Abmahnung	6
» Höhe der Vertragsstrafe	7
» Mitbewerber mahnten am häufigsten ab	8
» Mehr Abmahnungen als je zuvor	9
» Mehr Widerstand	10
» Widerstand lohnt sich	11
» Widerrufsrecht führt noch immer zu Problemen	12
» Sonstige Verstöße	13
» Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?	14
» Weitere Forderungen	15
» Über den Autor – über Trusted Shops	16

47%

der Online-Händler wurden abgemahnt

Abmahnungen im Online-Handel 2019

An der achten Umfrage haben insgesamt 2.865 Händler teilgenommen. Von diesen Teilnehmern wurden in der Vergangenheit 1.336 abgemahnt – das sind 47 % der Umfrageteilnehmer und damit beinahe jeder zweite.

In den vergangenen 12 Monaten wiederum erhielten 558 Händler eine Abmahnung – das sind 42 % aller Abgemahnten. Der Zeitraum der Befragung ging vom 1. Oktober bis 31. Oktober 2019.

Bei der vorliegenden Umfrage handelt es sich nicht um eine repräsentative Umfrage, 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.

Häufigste Abmahngründe

Verstöße mit Bezug auf das Widerrufsrecht

15 %

Verstöße mit Bezug auf Produktkennzeichnungen

14 %

Fehlerhafte Grundpreisangaben

12 %

OS-Plattform

10 %

Urheberrechtsverletzungen

7 %

Markenrechtsverletzungen

7 %

Fehlerhafte Garantiewerbung

5 %

Datenschutzrecht

3 %

Verstöße gegen das Verpackungsgesetz

3 %

Abmahnungen bedrohen die Existenz

51 % aller befragten Unternehmen und damit mehr als jedes zweite gaben an, durch Abmahnungen die eigene Existenz bedroht zu sehen. Auch Teilnehmer, die in der Vergangenheit noch keine Abmahnung erhalten haben, sehen sich durch potenzielle Abmahnungen in ihrer Existenz bedroht. Hier liegt der Wert mit 56 % sogar noch höher. Abmahnvereine adressieren zunehmend wirtschaftlich schwächere, kleinere Unternehmen, bei denen schon wenige Abmahnungen oder Vertragsstrafen zur Geschäftsaufgabe führen können.

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


Sehen Sie sich aufgrund von Abmahnungen in Ihrer Existenz bedroht?

51%

Ja

Diese Kosten verursacht eine Abmahnung

1.936 €

 **+40%**

Seit Jahren steigt dieser Wert stetig an. Stiegen die Kosten von 2017 auf 2018 noch um 6 % auf 1.384 €, verzeichnen wir dieses Jahr sogar eine Steigerung um 40 % auf 1.936 €.

Diese Steigerung mag auch damit zusammenhängen, dass die Zahl der durch Mitbewerber ausgesprochenen Abmahnungen gestiegen ist und hier nicht nur Ersatz einer Kostenpauschale verlangt werden kann, wie es bei Verbänden der Fall ist. Neben den reinen Kosten kommen noch immer die eigenen Zeit- und Arbeitsaufwände hinzu wie die Prüfung der Abmahnung sowie die Einschaltung und Korrespondenz mit eigenen Anwälten.

Höhe der Vertragsstrafe

Die Rechtsstreitigkeit kann außergerichtlich nach einer Abmahnung nur erledigt werden, wenn eine sogenannte strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben wird. Der Abgemahnte muss sich also verpflichten, eine Strafe zu zahlen, falls er den gleichen Verstoß in Zukunft noch einmal begeht. Teilweise werden solche Vertragsstrafen schon in der Unterlassungserklärung beziffert, häufig wird aber auch eine „angemessene“ Vertragsstrafe versprochen.

Bei einem erstmaligen erneuten Verstoß wird meist eine Vertragsstrafe in Höhe von 3.000 bis 5.000 € geltend gemacht. Lag der Durchschnittswert im Vorjahr noch bei 3.800 € pro Fall, sank er im aktuellen Erhebungszeitraum um 8 % auf „lediglich“ 3.500 €. Häufig suchen sich Abmahner jedoch gerade solche Rechtsverstöße her-

aus, die künftig mit hoher Wahrscheinlichkeit noch einmal begangen werden, etwa weil bestimmte rechtliche Vorgaben beim Handel über Marktplätze technisch nur sehr schwer einzuhalten sind (z. B. Grundpreisangaben bei eBay oder die Auflistung wesentlicher Produktmerkmale auf dem Amazon Marketplace). Ein erneuter Verstoß ist also oft schon vorprogrammiert.

Und genau hier liegt das Problem: Wird gegen die Unterlassungserklärung verstoßen, muss man nicht nur eine Vertragsstrafe zahlen, sondern wird erneut abgemahnt und muss eine Unterlassungserklärung mit einer deutlich höheren Vertragsstrafe abgeben. So kommt es dazu, dass Händler, die bereits mehrfach gegen die Unterlassungserklärung verstoßen haben, im Schnitt 7.300 € zahlen

mussten. Dies ist das Geschäftsmodell unseriöser Abmahner. Während die eigentliche Abmahnung relativ „günstig“ ist (ca. 250 €) und den Betroffenen verleitet, den Gang vor Gericht zu scheuen und lieber eine kleine Summe zu zahlen sowie eine Unterlassungserklärung abzugeben, entstehen die eigentlichen Kosten durch Vertragsstrafen im Nachgang.

Lässt der Abgemahnte hingegen vor Gericht eine einstweilige Verfügung ergehen und gibt er eine so genannte Abschlusserklärung ab, wird bei einem erneuten Verstoß ein sehr viel geringeres Ordnungsgeld fällig, das der Staatskasse (und nicht dem Abmahner) zufließt und häufig auch gar nicht verfolgt wird, weil es keinen wirtschaftlichen Anreiz für den Abmahner gibt.

3.500 €

Durchschnittliche Höhe
bei erstmaligem erneuten Verstoß

7.300 €

Durchschnittliche Höhe
bei mehrmaligen Verstößen

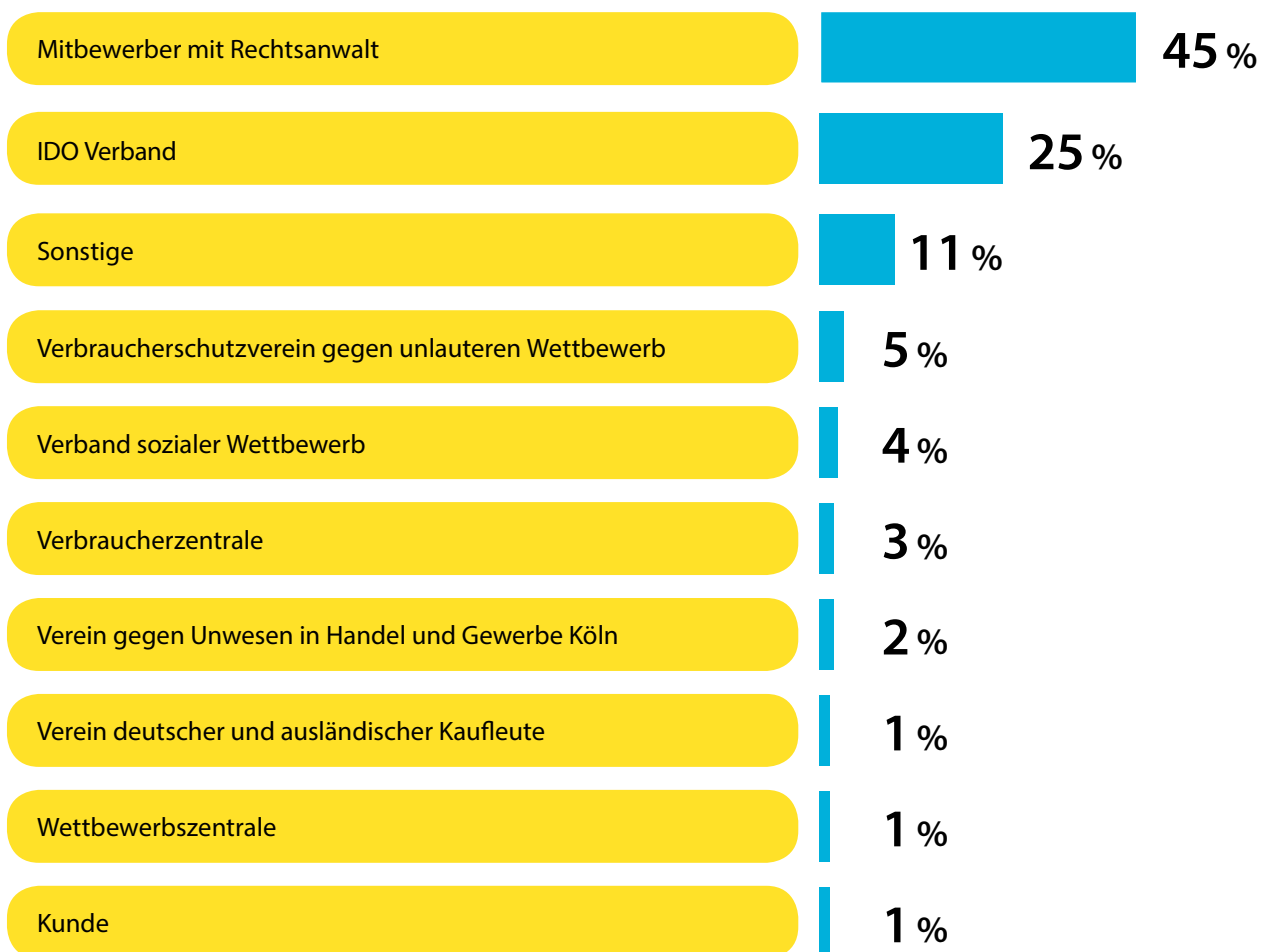
Mitbewerber mahnten am häufigsten ab

Neben seriösen Händlern und Wettbewerbs- und Verbraucherschutzvereinen, denen es wirklich um fairen und lautereren Wettbewerb geht, gibt es auch eine Reihe dubioser und unseriöser Vertreter auf dem Markt.

Die letzten Jahre fiel der IDO Verband durch einen hohen Anteil aller ausgesprochenen Abmahnungen auf. Waren es im letzten Erhebungszeitraum noch 55 %, sank der Anteil 2019 zwar auf 25 %. Gleichwohl drängen sich Geset-

zesänderungen zur Bekämpfung des Abmahnunwesens immer noch auf.

Ein erster Schritt, um Missbrauch einzudämmen, wäre die Erhöhung der Anforderung an die Anspruchsberechtigung für Mitbewerber und Verbände, so wie es aktuell auch der im Bundestag diskutierte Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung des fairen Wettbewerbs vorsieht.



Mehr Abmahnungen als je zuvor

Nicht nur die durchschnittlichen Kosten pro Abmahnung haben sich erhöht, auch die Anzahl der durchschnittlich erhaltenen Abmahnungen stieg in den letzten Jahren kontinuierlich. Lag der Wert 2017 noch bei 1,8, stieg die Anzahl der erhaltenen Abmahnungen 2018 um 22 % auf 2,2, bis die Händler 2019 durchschnittlich 2,4 Abmahnungen erhielten - noch einmal eine Steigerung um 9 % gegenüber dem Vorjahr. Offenbar lassen Abmahner nach einem erfolgreichen Angriff von ihrem „Opfer“ nicht ab, sondern suchen gezielt nach weiteren Fehlern.



Abmahnungen pro Unternehmen

Mehr Widerstand

Gaben im Vorjahr 48 % aller Unternehmen an, sich gegen Abmahnungen zur Wehr zu setzen, waren es 2019 64 %. Das zeigt, dass abgemahnte Online-Händler nicht einfach aufgeben, wenn eine Abmahnung sie erreicht, sondern sie sich damit auseinandersetzen und Widerstand leisten. Aber noch immer knapp jeder zehnte scheute das Kostenrisiko und wehrte sich nicht - auch das ist Ausdruck der Existenzbedrohung durch zu hohe Kosten. Wer eine Abmahnung erhält, sollte sie auf keinen Fall ignorieren oder ungeprüft die Unterlassungserklärung unterschreiben.

64%
Zur Wehr gesetzt

23%

Ja, Abmahnung(en) vollständig zurückgewiesen

25%

Ja, Unterlassungserklärung(en) zu meinen Gunsten geändert

16%

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

9%

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

5%

Nein, Abmahnung(en) einfach ignoriert

9%

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

Widerstand lohnt sich!

Unverändert erfolgreich ist der Widerstand gegen Abmahnungen. In mehr als 3/4 der Fälle kann dadurch ein besseres Ergebnis erzielt werden, als wenn einfach die vom Abmahner vorgegebene Unterlassungserklärung unterschrieben wird. Am häufigsten wird die Änderung der Unterlassungserklärung (z. B. engere Formulierung, Beschränkung auf einzelne Verletzungsformen/ Marktplätze) akzeptiert. Auf Rang 2 steht die Reduzierung der Abmahnkosten, hier lassen gegnerische Anwälte oder auch Vereine häufig mit sich verhandeln. In immerhin 19 % der Fälle hat der Gegner die Abmahnung sogar ganz zurückgezogen oder nicht weiterverfolgt. Lediglich 7 % der befragten Unternehmen gaben an, dass ihr Vorgehen erfolglos war. Diese Ergebnisse zeigen erneut, dass man eine Abmahnung nicht einfach so hinnehmen sollte.

7%

**Vorgehen
war erfolglos**

76%

Widerspruch war erfolgreich

17%

**Gerichtsverfahren läuft noch,
Ausgang ungewiss**

27%

Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert

24%

Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert

19%

Gegner hat Abmahnung zurückgezogen

3%

Gericht hat Kosten reduziert

1%

Gericht hat Verstoß als Bagatelle eingestuft

1%

Gericht hat einen Verstoß verneint

<1%

Gericht hat die Abmahnung als rechtsmissbräuchlich eingestuft

Widerrufsrecht führt noch immer zu Problemen

Insgesamt betrafen 15 % der Abmahnungen Verstöße in Bezug auf das Widerrufsrecht. Dies belegt erneut, dass eine korrekte Belehrung trotz des gesetzlichen Musters noch immer eine Herausforderung ist.



45%

Fehler in der Widerrufsbelehrung

Erneut hatte fast die Hälfte der Abmahnungen in Bezug auf das Widerrufsrecht mit diversen Fehlern in der Belehrung zu tun. Obwohl es seit 2014 ein Muster für diese Belehrung im Gesetz gibt, ist die Gesetzeslage offenbar zu komplex und der Nichtjurist mit dem Muster überfordert.



30%

Verwendung einer alten Widerrufsbelehrung

Die letzte Gesetzesänderung zum Widerrufsrecht liegt schon vier Jahre zurück, dennoch nutzen viele Unternehmen immer noch veraltete Formulierungen. Die Europäische Kommission hat aktuell schon wieder Änderungen am Widerrufsrecht vorgeschlagen („New Deal for Consumers“). Es steht zu befürchten, dass immer kürzere Änderungszyklen bei Gesetzen mit Anpassungsbedarf an rechtlichen Texten Unternehmen auch künftig überfordern werden.



25%

Fehlendes oder fehlerhaftes Muster-Widerrufsformular

Das Muster-Widerrufsformular ist für die Praxis völlig ungeeignet, da Daten abgefragt werden, die der Verbraucher häufig nicht mehr zur Hand hat (z. B. Bestell- und Lieferdatum), während für den Händler wesentliche Informationen wie Kunden- oder Bestellnummer gänzlich fehlen. Folglich wird es in der unternehmerischen Praxis nicht angenommen und nicht in allgemeine Geschäftsbedingungen integriert bzw. als PDF bereitgehalten. Da dieses unpraktische Formular jedoch ein Pflichtbestandteil jeder Belehrung ist, sind Abmahnungen an der Tagesordnung.

Sonstige Verstöße



Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?

Auch in diesem Jahr befragten wir die Umfrageteilnehmer nach ihren Vorschlägen dazu, wie das Abmahnunwesen bekämpft werden könnte. Abgemahnte Unternehmen fühlen sich offenbar von der Justiz allein gelassen, denn am häufigsten wird gefordert, dass Gerichte missbräuchliche Abmahnungen häufiger zurückweisen sollten. Neben der Limitierung der Anwaltskosten für Abmahnungen wurden erneut einfachere Gesetze gefordert, damit es nicht zu unbeabsichtigten Verstößen kommt. Viele Gesetze sind schlichtweg zu komplex und für Unternehmer undurchschaubar.



68%

Gerichte müssen häufiger die Möglichkeit nutzen, missbräuchliche Abmahnungen zurückzuweisen

Die Anwaltskosten für Abmahnungen müssen gesetzlich limitiert werden



67%

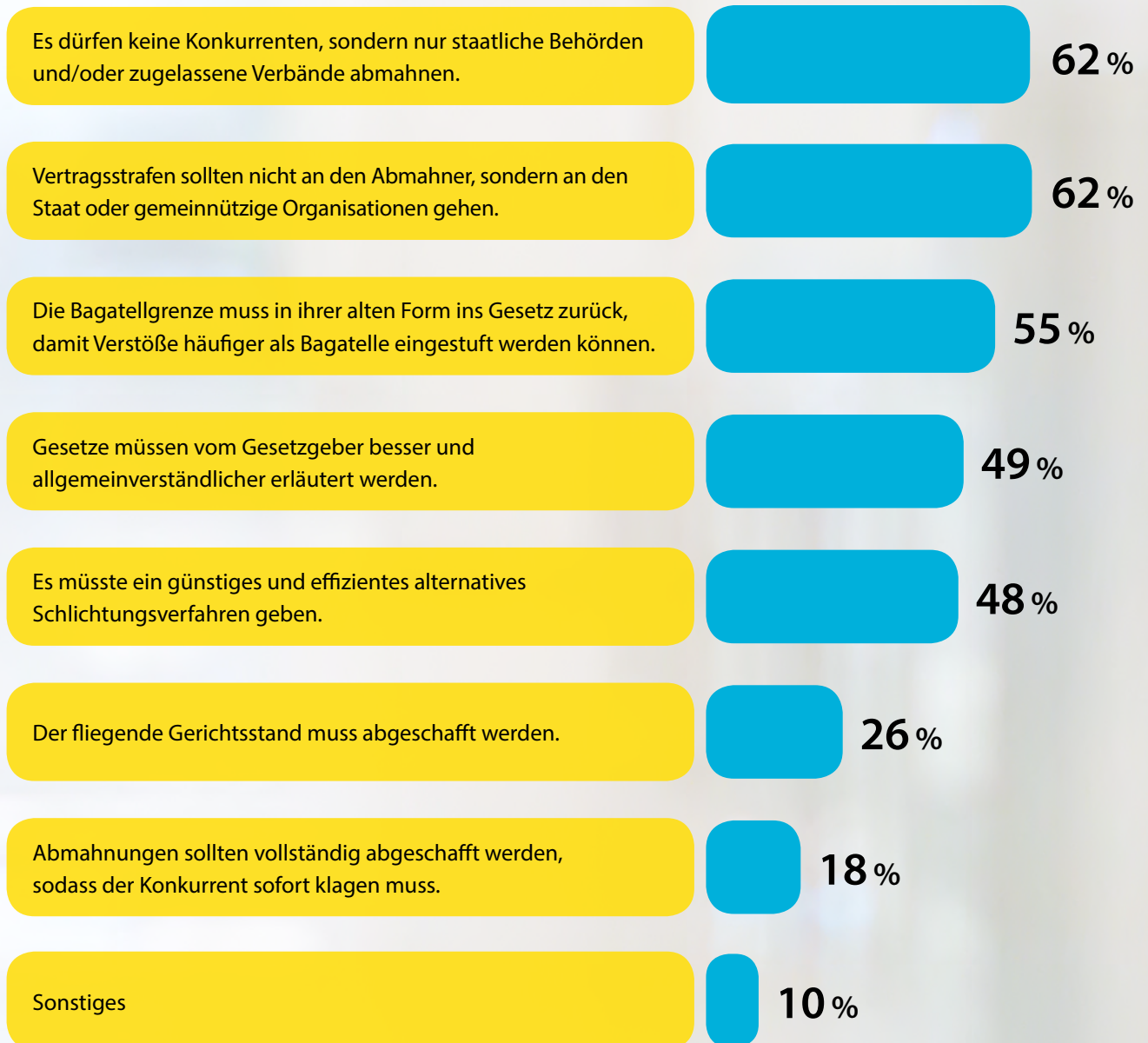


64%

Gesetze müssen vereinfacht werden, damit keine unbeabsichtigten Verstöße vorkommen

(Mehrfachnennungen möglich)

Weitere Forderungen



(Mehrfachnennungen möglich)



Über den Autor

Dr. Carsten Föhlisch

Nach einer Station bei T-Systems, Frankfurt a. M., seit dem Jahr 2000 Rechtsanwalt sowie Bereichsleiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH. Dr. Carsten Föhlisch studierte in Bonn und promovierte an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

Er ist u. a. Vorsitzender des DIHK-Gutachterausschusses für Wettbewerbsfragen, Mitglied im DIHK-Rechtsausschuss, stellvertretender Vorsitzender der Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten der IHK Köln und Mitherausgeber der Zeitschrift Verbraucher und Recht (VuR). Ferner ist er Autor zahlreicher Publikationen bei C.H. Beck, Dr. Otto Schmidt, Nomos, u. a. von „Das Widerrufsrecht im Onlinehandel“ (2009), „Verbraucherschutz im Internet“ (in: Hoeren/Sieber/

Roßnagel, Hdb. Multimediarecht, seit 2012), „Das neue Verbrauchervertragsrecht“ (2014), „Widerrufsrecht“ (in: Tonner/Tamm, Verbraucherrechts-Handbuch, 2016) und „Verbraucherrechte“ (in: Bräutigam/Rücker, Hdb. E-Commerce-Recht, 2017). Regelmäßig ist er TV-Experte u. a. in ARD-Ratgeber Recht, WDR Markt, SWR Infomarkt, ntv Ratgeber Steuern und Recht, Telebörsen.

Dr. Föhlisch war Sachverständiger zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts (2009), im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum „Button-Gesetz“ (2012), und zum Online-Kaufrecht (2016). Er ist Lehrbeauftragter für IT-Recht an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

Über Trusted Shops

Trusted Shops ist seit zwei Jahrzehnten Europas Vertrauensmarke im E-Commerce. Von Gütesiegel, Käuferschutz und Bewertungssystem profitieren nicht nur die Online-Shopper, sondern auch die Händler: Sie steigern das Vertrauen in ihre Shops, erhöhen dadurch ihren Umsatz und sind darüber hinaus auch rechtlich bestens beraten. Im Rahmen der Trusted Shops Legal Services erhalten Sie in Koopera-

tion mit der Kanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte passgenaue rechtliche Unterstützung für jeden Shop. Vom kostenlosen Rechtstexter über verschiedenste Abmahnschutzpakete (inkl. DSGVO) bis hin zur individuellen Beratung und Betreuung: Dank der langjährigen Erfahrung im internationalen E-Commerce sind kleine Shops und große Unternehmen mit Trusted Shops gleichermaßen sicher aufgestellt.



Die Vertrauensmarke in Europa



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

 +49 221 77536-7490

shop@trustedshops.com