



Abmahnstudie 2018

Missbrauch nimmt zu



Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits zum siebten Mal führten wir unsere Abmahnstudie durch. Die Resonanz auf unsere Umfrage war so groß wie nie zuvor. Mehr als 3.000 Unternehmen haben sich beteiligt und deutlich gemacht, dass das im Grunde gut gemeinte Instrument der Abmahnung durch wenige Akteure immer mehr in Verruf gebracht wird. Ursprünglich war die Abmahnung dafür gedacht, Streitigkeiten im Wettbewerbs-, Marken- oder Urheberrecht kostengünstig und schnell außergerichtlich beizulegen. Mittlerweile raten wir und viele Anwälte Unternehmen zunehmend dazu, sich gerade nicht außergerichtlich zu einigen und keine Unterlassungserklärung abzugeben, da zweifelhafte Abmahnvereine von vornherein darauf aus sind, bei Verstößen gegen Unterlassungserklärungen mit so genannten Vertragsstrafen Geld zu verdienen. Dies wird zunehmend zur echten Existenz-

bedrohung. Durch mehrere Berichte in Medien wie DER SPIEGEL oder ZDF frontal 21 ist politische Bewegung in das Thema gekommen. Bereits vor über zwei Jahren haben wir an einem parlamentarischen Abend mit Verbänden und einem Staatssekretär aus dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz teilgenommen, vor gut einem Jahr haben wir einen Gesetzesvorschlag zur Bekämpfung des Abmahnunwesens gemeinsam mit mehreren Verbänden erarbeitet.

Diese Bemühungen scheinen nun endlich Früchte zu tragen: Die Bundesregierung wurde von den Koalitionsparteien aufgefordert, einen entsprechenden Gesetzesvorschlag vorzulegen. Mit der diesjährigen Studie liefern wir erneut Daten und Fakten, die unmissverständlich deutlich machen, dass dringender Reformbedarf besteht, soll nicht ein florierender

Wirtschaftszweig durch zweifelhafte Vereine ruiniert werden. Während eine Vereinfachung der gesetzlichen Vorgaben zu Informationspflichten im E-Commerce, die zu weniger unbeabsichtigten Verstößen führen würde, nicht in Sicht ist, kann der Gesetzgeber zumindest den wirtschaftlichen Anreiz für rechtsmissbräuchliche Abmahnungen reduzieren, etwa indem Vertragsstrafen nicht dem Abmahner, sondern der Staatskasse zufließen. Wir hoffen, mit dieser Studie einen Beitrag zu entsprechenden Reformen zu leisten.

Ihr

Dr. Carsten Föhlich
Trusted Shops GmbH

Inhaltsverzeichnis

» Abmahnungen im Online-Handel 2018	3
» Häufigste Abmahngründe	4
» Abmahnungen bedrohen die Existenz.	5
» Diese Kosten verursacht eine Abmahnung.	6
» Höhe der Vertragsstrafe	7
» Ein Verband – viele Abmahnungen	8
» Mehr Abmahnungen als je zuvor	9
» Weniger Widerstand	11
» Widerstand lohnt sich!	12
» Widerrufsrecht führt zu noch mehr Problemen als im Vorjahr.	13
» Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?	15
» Über den Autor	17
» Über Trusted Shops	18

ABMAHNUNGEN IM ONLINE-HANDEL 2018

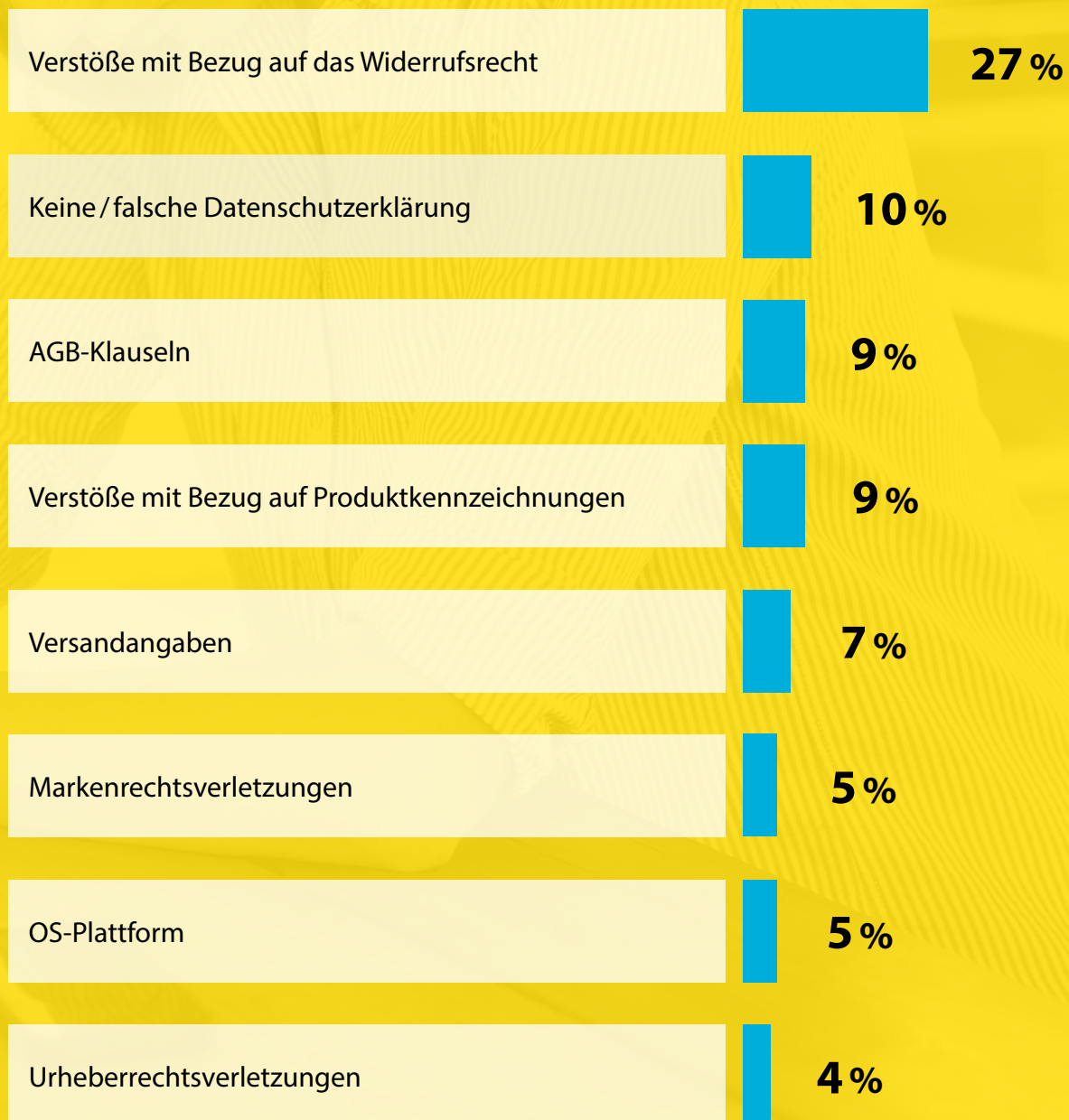
An der siebten Studie haben 3.199 Händler teilgenommen. Von diesen Teilnehmern wurden in der Vergangenheit 1.346 abgemahnt – das sind 42 % der Studienteilnehmer. In den vergangenen 12 Monaten wiederum erhielten 767 Händler eine Abmahnung – das sind 57 % aller Abgemahnten. Der Zeitraum der Befragung war vom 12. Juni bis 3. Juli 2018.

42 %

(1.346 Händler)

aller Teilnehmer wurden abgemahnt

Häufigste Abmahngründe



Abmahnungen bedrohen die Existenz.

Gaben im Vorjahr noch 51 % an, durch Abmahnungen die eigene Existenz bedroht zu sehen, waren es in diesem Jahr bereits 66 % aller Unternehmen – ein Plus von 15 %. Insgesamt ist diese Quote in den vergangenen drei Jahren kontinuierlich angestiegen, Tendenz stark steigend. Auch Teilnehmer, die in der Vergangenheit noch keine Abmahnung erhalten haben, sehen sich durch potenzielle Abmahnungen in ihrer Existenz bedroht. 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?

66% Ja



+15%

seit 2017

Diese Kosten verursacht
eine Abmahnung.

1.384 €

Aus den Antworten auf die Frage, wie viel Kosten den Betroffenen pro Abmahnung entstanden sind, ermittelten wir einen Wert von 1.384 € pro Abmahnung. Dies sind rund 6 % mehr als im Vorjahr. Darin enthalten sind Kosten, die an den eigenen und den gegnerischen Anwalt zu zahlen waren. Hinzu kamen noch eigene Aufwände, die durch die Suche eines geeigneten Anwalts und die Korrespondenz in der Abmahnangelegenheit entstanden sind – vom Ärger ganz abgesehen.

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 4.600 € pro Fall, sank er im aktuellen Erhebungszeit-

raum um 23 % auf „lediglich“ 3.800 €. Häufig suchen sich Abmahner jedoch gerade solche Rechtsverstöße heraus, 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. Bei jedem Verstoß muss eine erneute Unterlassungserklärung abgegeben werden, und die Vertragsstrafe steigt jeweils. 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.

3.800 €

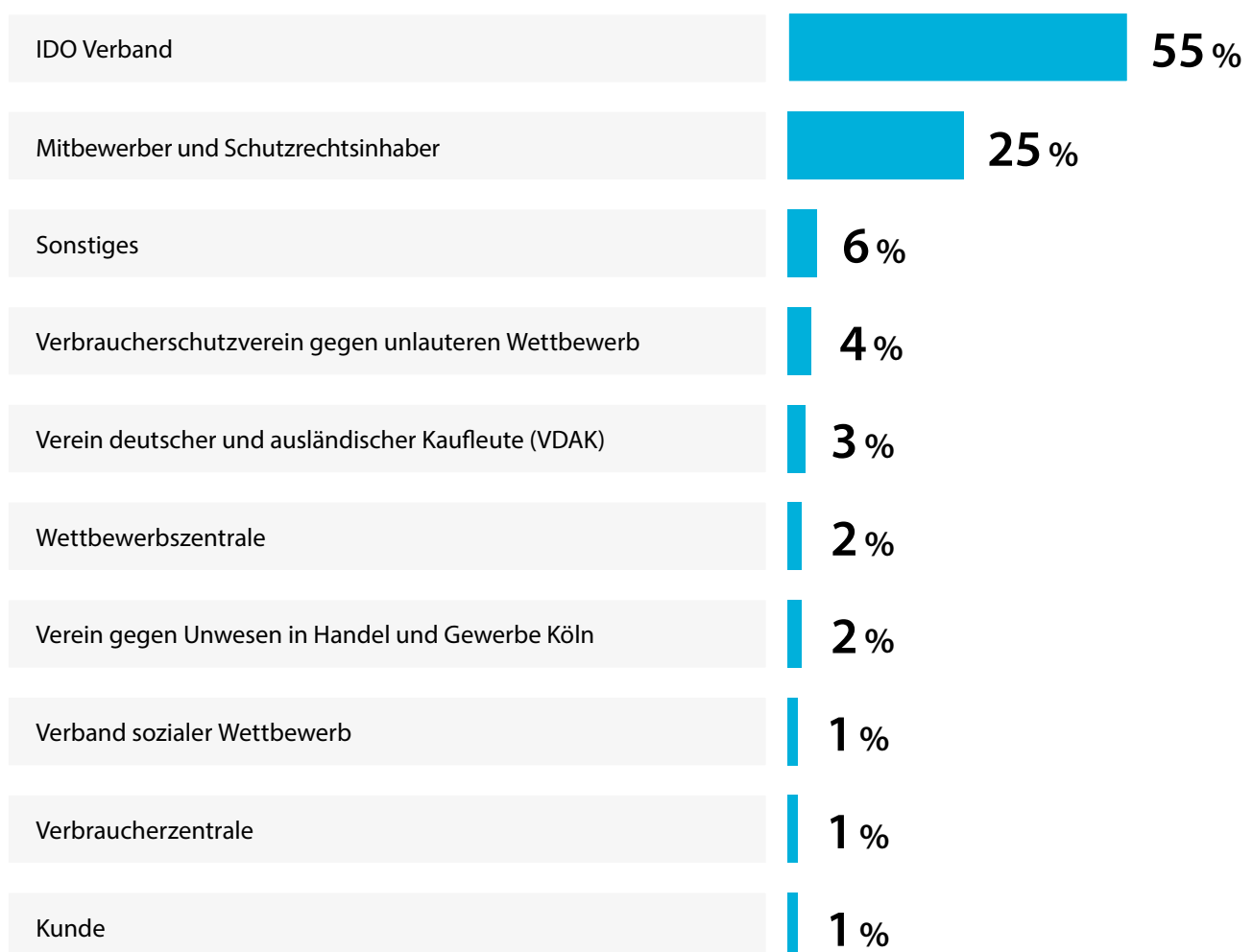
Durchschnittliche Höhe der Vertragsstrafe

Ein Verband – viele Abmahnungen

Bereits 2017 fiel der IDO Verband durch einen Anteil von 22% aller ausgesprochenen Abmahnungen auf. Im aktuellen Erhebungszeitraum stieg dieser Anteil auf mehr als die Hälfte, nämlich 55%. In verschiedenen Presseberichterstattungen wurden bereits Zweifel an der Seriosität dieses Vereins geäußert, und es liefen mehrere

Missbrauchs- und Strafverfahren. Da die bestehenden Gesetze offenbar nicht ausreichen, um eine solch intensive und fragwürdige Abmahntätigkeit einzudämmen, drängen sich Gesetzesänderungen zur Bekämpfung des Abmahnwesens geradezu auf. Die große Spreizung der Anteile unter den Abmahnern zeigt eindrucksvoll,

dass das Instrument der Abmahnung nicht insgesamt in Frage gestellt werden muss, sondern dass es vielmehr einzelne Akteure zunehmend in Verfall bringen und eine gänzliche Ablehnung des Instruments unter Unternehmen verursachen wird.



Mehr Abmahnungen als je zuvor

Während die Durchschnittskosten pro Abmahnung nur leicht angestiegen sind, hat sich die Anzahl der durchschnittlich erhaltenen Abmahnungen um ganze 23 % gegenüber dem Vorjahr erhöht, nämlich von 1,8 auf 2,2 Abmahnungen pro Unternehmen. Offenbar lassen Abmahner nach einem erfolgreichen Angriff von ihrem „Opfer“ nicht ab, sondern suchen gezielt nach weiteren Fehlern. Gerade wenn schon einmal eine Unterlassungserklärung abgegeben wurde, erhoffen sich Abmahner auch künftig ein erfolgreiches Vorgehen.



Abmahnungen pro Unternehmen





Weniger Widerstand

Gaben im Vorjahr 68% aller Unternehmen an, sich gegen Abmahnungen zur Wehr zu setzen, waren es 2018 nur noch 48%. Offenbar wird häufig das Kostenrisiko einer Verteidigung gescheut und klein beigegeben oder das Geschäft lieber ganz eingestellt. Dies mag auch daran liegen, dass zunehmend kleinere Unternehmen in den Fokus der Abmahner geraten, die nicht über genügend wirtschaftliche Mittel verfügen, um einen Gerichtsprozess durchzustehen. Dies ist bedauerlich, werden doch in einem Viertel der Fälle zumindest die Unterlassungserklärung zugunsten des Abgemahnten modifiziert oder die sogar Kosten erheblich reduziert.

48%
Zur Wehr gesetzt

25%

Ja, Abmahnung(en) vollständig zurückgewiesen

10%

Ja, Unterlassungserklärung(en) zu meinen Gunsten geändert

13%

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

21%

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

4%

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 10% der Fälle hat der Gegner die Abmahnung ganz zurückgezogen oder nicht weiterverfolgt. Vor diesem Hintergrund verwundert es umso mehr, dass der Widerstand gegen Abmahnungen stark rückläufig ist, denn es lohnt sich nach wie vor, eine Abmahnung nicht so, wie sie ist, einfach hinzunehmen.

11 %

**Nein, mein Vorgehen
war erfolglos.**

12 %

**Gerichtsverfahren läuft noch,
Ausgang ungewiss.**

77 %

Widerspruch war erfolgreich.

35 %

Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert.

27 %

Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert.

10 %

Gegner hat Abmahnung zurückgezogen.

2 %

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 zu noch mehr Problemen als im Vorjahr



50%

Fehler in der Widerrufsbelehrung

Die Hälfte der Abmahnungen in Bezug auf das Widerrufsrecht hatte mit diversen Fehlern in der Belehrung zu tun. Obwohl es seit 2014 ein Muster für diese Belehrung im Gesetz gibt, nutzen immer noch viele Händler dieses Muster nicht richtig und machen Fehler im Detail, z. B. bei der Nennung einer Telefonnummer. Dies zeigt, dass die Gesetzeslage offenbar zu komplex und der Nichtjurist mit dem Muster überfordert ist. So sind allein fünf Alternativen für die korrekte Belehrung über den Fristbeginn vorgesehen, von denen nur eine eingesetzt werden darf, obwohl zum Zeitpunkt der Abfassung der Belehrung noch gar nicht klar ist, welche Variante in der Bestellsituation die richtige ist.



25%

Verwendung einer alten Widerrufsbelehrung

Die letzte Gesetzesänderung zum Widerrufsrecht liegt schon vier Jahre zurück, dennoch nutzen viele Unternehmen immer noch veraltete Formulierungen. Ein häufiger Fehler ist etwa, den Verbraucher darüber aufzuklären, dass er durch Rücksendung der Ware widerrufen könne, wie dies vor 2014 möglich war. Nach neuer Rechtslage ist für den Widerruf jedoch stets eine ausdrückliche Erklärung notwendig, worüber zu belehren ist. 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

Seit 2014 gibt es neben der Pflicht, über das Widerrufsrecht zu belehren, eine zusätzliche Pflicht, dem Verbraucher ein gesetzliches Muster-Widerrufsformular zukommen zu lassen. Dieses Formular 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

3%

Fehlerhafte
Lieferzeitangaben

4%

Keine bzw. unvollständige Hinweise bei
Garantiewerbung

3%

Fehlende oder fehlerhafte
Angaben im Impressum

1%

Versand von
E-Mail-Werbung ohne
Einwilligung

1%

Fehlerhafte Werbung mit
Test-Werbung, Siegeln oder
Auszeichnungen

4%

Kein Hinweis auf das
gesetzliche Gewährleistungsrecht

1%

Unzureichende Auflistung der
wesentlichen Merkmale auf
der Bestellseite

Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?

Auch in diesem Jahr befragten wir die Studienteilnehmer nach ihren Vorschlägen dazu, wie das Abmahnunwesen bekämpft werden könnte. Auf Platz 1 stand wie schon in den Vorjahren die Forderung nach einfacheren Gesetzen, damit es nicht zu unbeabsichtigten Verstößen kommt. Das Beispiel des Widerrufsrechtes zeigt etwa, dass keinesfalls vorsätzlich gegen Gesetze verstoßen wird, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen, sondern dass Gesetze schlichtweg zu komplex und für Unternehmer häufig undurchschaubar sind. Positiv aufgenommen wurde der neue Vorschlag, Abmahnvereine initial und fortlaufend strenger vom Bundesamt für Justiz kontrollieren zu lassen.



65 %

Gesetze müssen vereinfacht werden, damit keine unbeabsichtigten Verstöße vorkommen.

Vertragsstrafen sollten nicht an den Abmahner, sondern an den Staat oder gemeinnützige Organisationen gehen.



62 %

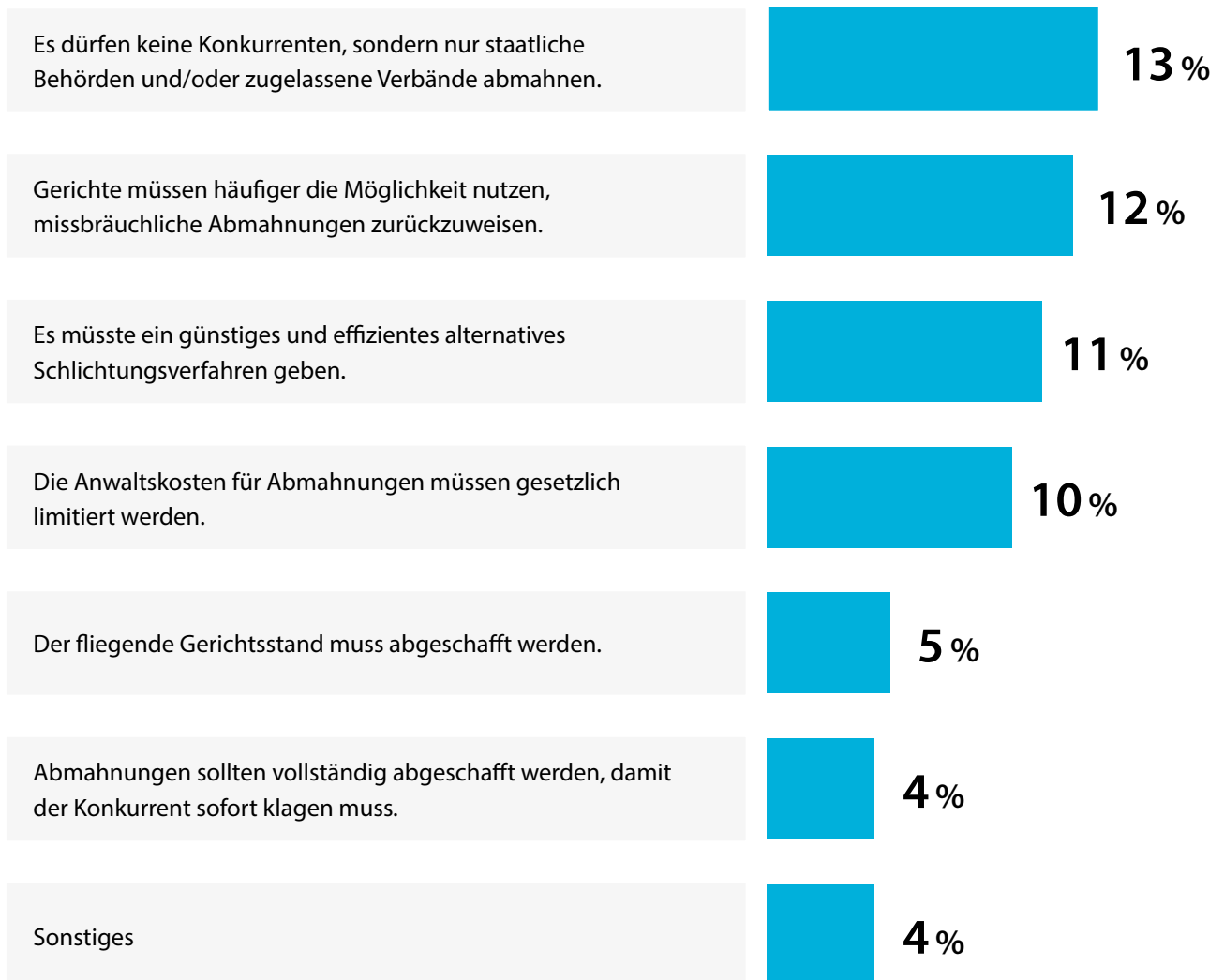


61 %

Abmahnvereine müssen vorab vom Bundesamt für Justiz zugelassen und regelmäßig kontrolliert werden.

(Mehrfachnennungen möglich)

Weitere Forderungen





Über den Autor

Dr. Carsten Föhlisch

Nach einer Station bei T-Systems, Frankfurt a. M., seit dem Jahr 2000 Bereichsleiter Recht und Prokurist der Trusted Shops GmbH sowie seit 2014 Of Counsel der Kanzlei WILDE BEUGER SOLMECKE, Köln. 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 Wettbewerbs-

streitigkeiten 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, 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, Telebörse.

Dr. Föhlisch war Sachverständiger im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zum „Button-Gesetz“ (2012), zum Gesetz zur Neuordnung der Vorschriften des Widerrufs- und Rückgaberechts (2009) 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 dar-

über hinaus auch rechtlich bestens beraten. Trusted Experts – die Rechtsexperten von Trusted Shops – bieten als Teil der Kanzlei WILDE BEUGER SOLMECKE passgenaue rechtliche Unterstützung für jeden Shop. Vom kostenlosen Rechtstexter über verschiedene 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