

Vertragslücken beim Internet-Auftritt

VON RECHTSANWALT LUKAS FÄSSLER

Das Angebot von Waren und Dienstleistungen im Internet nimmt täglich zu. Damit stellen sich auch Fragen nach rechtlich verlässlichen Rahmenbedingungen für den Abschluss von elektronischen Verträgen über Internet. Anhand der allgemeinen Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts über das Zustandekommen eines Vertrages mittels gegenseitiger übereinstimmender Willenserklärungen soll gezeigt werden, welche Auswirkungen sich daraus für den Bereich E-Commerce ergeben.

Gegenseitige übereinstimmende Willenserklärungen

Nach den allgemeinen Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechtes (Art. 1 ff. OR) kommt ein Vertrag durch die gegenseitige übereinstimmende Willenserklärung zwischen den Vertragsparteien zustande. Diese Willenserklärung hat die Einigung über alle wesentlichen Punkte des Vertrages zu enthalten. Eine Einigung über Nebenpunkte ist nicht notwendig, es sei denn, die Parteien hätten ausdrücklich festgelegt, dass auch die Einigung über Nebenpunkte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertrages darstellt.

Das schweizerische Obligationenrecht kennt verschiedene Vertragstypen, welche im Gesetz ausdrücklich geregelt werden (z.B: Kaufvertrag, Werkvertrag, Auftrag, Miete etc.). Hier entscheidet der Gesetzgeber, welche Vertragspunkte wesentlich und welche nebensächlich sind. So verlangt der Kaufvertrag beispielsweise eine Einigung über den Kaufgegenstand, vom Verkäufer die Einräumung des Eigentums an der Kaufsache, vom Käufer die Bezahlung des Kaufpreises.

Handelt es sich um Vertragstypen, welche nicht im Gesetz geregelt sind (z.B: Lizenzvertrag, Outsourcing-Vertrag etc.), so muss im Streitfall der Richter entscheiden, welche wesentlichen Punkte im Vertrag zu regeln gewesen wären und wie und insbesondere auch welche Regeln auf einen solchen Mischvertrag (sog. Innominatskontrakt) Anwendung finden.

Für die Gestaltung eines Internet-Auftrittes (Angebot; E-Commerce) ist wichtig, dass die wesentlichen Elemente des Vertrages seitens des Anbieters in einem entsprechenden Angebot aufgeführt sind, der Besucher der WWW-Seite und damit der potentielle Kunde und Vertragspartner das entsprechende Angebot sauber, detailliert, klar und transparent zur Kenntnis nehmen kann, verständlich durch die elektronische Angebotspalette geführt wird und über entsprechend klar gegliederte WEB-Seite eine eindeutige Willenskundgabe des Kunden bezüglich seiner Online-Bestellung sichergestellt wird. Diese Anforderungen müssen vom Anbietenden und im wesentlichen im WEB-Bestellformular erfüllt werden. Jede Unklarheit bezüglich Angebot und vorgegebenen Bestellformularen im Internet geht zulasten des Anbietenden, d.h. er trägt die Gefahr des Nichtzustandekommens des Vertrages, wenn er durch unsaubere und unklare Formularvorgaben nicht eindeutige Willenskundgaben des Kunden provoziert.

Drei Fragen des Vertragsrechtes stehen im Rahmen von Geschäftsverkehr über Internet im besonderen Interesse. Dies insbesondere deshalb, weil im Rahmen des Internet der Austausch von Willenserklärungen auf elektronischer Basis erfolgt:

1. Die Frage nach dem Zugang einer Willenserklärung,
2. Die Frage, ob ein über das Internet geschlossener Vertrag unter Anwesenden oder Abwesenden geschlossen wird,

3. Die Frage, ob genügend Rechtssicherheit bezüglich der Authentizität (ist die erklärende Vertragspartei wirklich diejenige, für die sie sich ausgibt) und der Integrität der Daten (Unverändertheit zwischen versandten und empfangenen Daten) besteht.

Empfangsbedürftigkeit und Zugang

Die Erzielung von übereinstimmenden und gegenseitigen Willenserklärungen setzt die Abgabe eines Angebotes und dessen Annahme voraus. Beides sind empfangsbedürftige Willenserklärungen, welche jeweils beim Adressaten zugegangen sein müssen, damit sie die vom Erklärenden beabsichtigte Rechtswirkung erzeugen können.

Zugang als Erfordernis für das Zustandekommen eines Vertrages und damit zur rechtlich wirksamen Erklärung von Angebot und Annahme ist aber im Bereich des Internet nicht so einfach nachzuweisen. Das Erfordernis des Nachweises ergibt sich aus der Notwendigkeit, im Streit- oder Dissensfall die behaupteten rechtlichen Wirkungen auch durchsetzen zu können.

Für die Abgabe der Annahmeerklärung bezüglich eines Angebotes im Internet kommen verschiedene Möglichkeiten in Frage:

1. Elektronisches Mail (E-Mail),
2. WEB-Formulare,
3. Telefax,
4. Brief,
5. Telefon (inkl. Internet-Telefonie),
6. Mündliche Bestellung im entsprechenden Verkaufsladen des Anbieters.

Das Absenden einer Nachricht ist auf jedem Computer eines Absenders nachvollzieh- und beweisbar, nicht automatisch ergibt sich daraus aber auch der Nachweis, dass die abgesandte Nachricht (= Erklärung) auch beim eingegangen (d.h. zugegangen) und zudem auch unverändert zugegangen ist. Diesem Umstand muss im Rahmen des Abschlusses von elektronischen Verträgen entsprechende Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Es gibt verschiedene Nachweismöglichkeiten, sie müssen nur konkret und bewusst eingesetzt werden. So kann vom Absender jeweils eine elektronische Bestätigung des Erklärungseingangs verlangt werden. Man sich eine Nachricht auch mittels Fax retour bestätigen lassen oder in der jeweiligen Antwort auf eine entsprechende E-Mail-Nachricht die Bezugnahme auf die eigene Erklärung bestätigen lassen (Funktion „Beantworten“ in den gängigen E-Mail Programmen). Dabei wird die Rückantwort des Adressaten jeweils unmittelbar im Anschluss an die Erklärung des Absenders angehängt, so dass ein direkter Bezug zwischen Erklärung und Bestätigung gegeben ist.

Zusammenfassend:

Beim E-Mail Verkehr ist der Zugang der Mitteilung dann erfolgt, wenn diese in der Empfangseinrichtung des Adressaten vollständig gespeichert ist und von diesem am Bildschirm angezeigt oder ausgedruckt werden kann. Beim WEB-Formular ist die darin enthaltene Willenserklärung dann beim Betreiber zugegangen, wenn die entsprechenden Daten auf seinem Server gespeichert sind. Im Spezialfall, welcher jedoch gerade nicht selten vorkommt, wo der Internet-Benutzer über Intern-Access-Provider (IAP) kommuniziert oder die Firma ihre WEB-Seiten auf dem Server des externen Internet-Service-Providers (ISP) plziert, stellt sich die Frage, ob eine entsprechende Erklärung bereits zugegangen ist, wenn sie auf dem entsprechenden WEB-Server des IAP oder ISP physisch gespeichert ist oder erst, wenn sie auf die Festplatte des eigenen Systems des Mitteilungsempfängers abgelegt worden ist. Die – nicht gefestigte – Lehrmeinung hält dazu fest, dass der IAP oder ISP

im Auftrag des Adressaten die an diesen gerichteten Mitteilungen (Willenserklärungen) entgegennimmt. Er ist lediglich Empfangsbote des Adressaten. Der Zugang der Erklärung ist daher bereits dann erfolgt, wenn sie beim Provider eingegangen, d.h. auf dessen System gespeichert worden ist. Einen solchen Zugang hat sich der Adressat auch deshalb anzurechnen, weil er selber ja über ein entsprechend im Internet und (im Falle des WEB-Formulars) über denselben ISP sein Angebot platziert hat. Er muss daher alle notwendigen organisatorischen Massnahmen ergreifen, um die auf dem Server des ISP für ihn als Adressaten eingegangenen (= zugegangenen) Mitteilungen (= Willenserklärungen) rechtzeitig abzuholen. Mit dem Zugang der Annahmeerklärung auf dem Server des ISP ist damit in einem konkreten Fall der Vertrag zustande gekommen, die vereinbarten Leistungspflichten sind entstanden und müssen erbracht werden. Dies kann immer dann zu Schwierigkeiten führen, wenn beispielsweise die in einem Angebot enthaltenen Waren oder Dienstleistungen in der Zwischenzeit zurückgezogen oder die entsprechenden Lager aufgebraucht sind. Mit dem Zeitpunkt des Zugangs der Willenserklärung auf dem Server des ISP des Anbietenden ist der Vertrag zustande gekommen und der Anbietende als Vertragspartner leistungspflichtig. Kann er seine Leistung in diesem Falle aus obgenannten Gründen nicht mehr erfüllen, wird er vertragsbrüchig, was zu höchst unangenehmen Rechtsfolgen wie Vertragsrücktritt und Bezahlung von allfälligem Schadenersatz aus Nichterfüllung des Vertrages führt. Es ist also im eigenen Interesse des Anbietenden mit allen möglichen organisatorischen Massnahmen sicherzustellen, dass einerseits elektronische Willenserklärungen regelmässig (d.h. mindestens täglich) abgeholt und bearbeitet werden, andererseits nicht mehr mögliche Waren- oder Dienstleistungsangebote sofort resp. im voraus aus dem Internet-Angebot (WEB-Auftritt) entfernt werden.

Vertragsschluss unter Anwesenden oder Abwesenden

Die Annahmeerklärung ist eine empfangsbedürftige Willenserklärung. Ihr Wirksamwerden und damit das Zustandekommen des Vertrages setzt voraus, dass sie beim Anbieter rechtzeitig (d.h. innerhalb der geschäftsüblichen Fristen) zugeht. Hier setzt bezüglich Fristbestimmung und Rechtzeitigkeit der Annahmeerklärung die Unterscheidung zwischen Vertragsabschluss unter Anwesenden oder unter Abwesenden ein.

Unter Anwesenden ist ein nicht befristetes Angebot sofort anzunehmen. Es muss vom Annehmenden unmittelbar, nachdem er es erhalten hat, angenommen werden. Wird das Angebot nicht sofort angenommen, ist der Anbieter frei und nicht mehr an sein Angebot gebunden. Unter Abwesenden ist der Anbieter bis zu dem Zeitpunkt gebunden, an welchem er den Eingang der Annahmeerklärung bei ordnungsgemässer und rechtzeitiger Absendung erwarten darf.

Am wenigsten Probleme ergeben sich bezüglich Internet hier mit WEB-Formularen. Sie werden Online ausgefüllt und meist mittels explizitem Uebermittlungsbefehl durch den Absender an den Empfänger und Anbieter übermittelt. Entscheidend ist nun aber, ob die Annahmeerklärung beim Empfänger auch zugegangen, d.h. eingetroffen ist. Im Zweifelsfall und damit auch im Streitfall ist dieser Zugang nachzuweisen, eine nicht leichte Angelegenheit für den Annehmenden. Denn die Eintragung in seinem Log/Outbox (z.B. bei gebräuchlichen E-Mail Programmen) stellt lediglich den Beweis dafür dar, dass der Absender eine Meldung mit entsprechendem Inhalt generiert und abgesendet hat. Der Zugang ist damit nicht bewiesen. Die Annahmeerklärung reist in diesem Sinne auf Gefahr des Erklärenden, d.h. das Nichteintreffen und die Nichtbeweisbarkeit des Zugangs einer Annahmeerklärung gehen zu seinen Lasten.

Gut organisierte E-Commerce-Unternehmen, die sich nicht nur im Design oder Internet-Auftritt, sondern auch bezüglich Vertrags- und Kundenqualität von anderen Internet-Anbietern unterscheiden, bestätigen dem Kunden und dem Annehmenden den Eingang seiner Annahmeerklärung. Dies verschafft dem Kunden die notwendige Rechtssicherheit, dass seine Annahmeerklärung zugegangen und vom Anbieter zur Kenntnis genommen wurde. Hervorragende Unternehmen bieten zusätzlich den Kundennutzen, dass sie dem Annehmenden gleichzeitig mit dieser Rückmeldung auch noch die

daran anschließenden Bearbeitungsschritte (Prozesse) sowie die damit verbundenen Liefertermine bestätigen.

Die Praxis bezüglich Anwendungsregeln für den Vertragsschluss über Internet ist noch keineswegs gefestigt. Weder zeichnet sich eine entsprechend einheitliche Lehrmeinung ab, noch haben die (schweizerischen) Gerichte dazu schon umfassende und detaillierte Urteile zu fällen gehabt. In Deutschland dagegen ist eine sehr intensive dogmatische und richterliche Auseinandersetzung mit diesen Fragen seit einigen Jahren im Gang. In Rechtsstreitigkeitsfragen findet der Anwalt deshalb eher im Deutschen Rechtsgebiet entsprechende Urteile und Lehrmeinungen, die aber aufgrund der zum Teil unterschiedlichen obligationenrechtlichen Regelungen nicht einfach unbesehen übernommen werden können. Immerhin kann heute gesagt werden, dass analog der in Lehre und Rechtsprechung seit Jahrzehnten entwickelten Grundsätze zum Telefonieren etwa folgende Grundregeln herausgearbeitet werden können.

1. Das Telefonieren über Internet untersteht den Regeln für den Vertragsabschluss unter Anwesenden. Hier ist eine unmittelbare Kenntnisnahme des Erklärungswillens möglich, auch wenn die gesprochene Sprache in der digitalen oder analogen Telefonie zwischen den beiden erklärenden Personen in Impulse und Wellen umgewandelt wird.
2. Für den Vertragsabschluss mittels E-Mail oder Ausfüllen von WEB-Formularen sind die Regeln über den Vertragsabschluss unter Abwesenden anwendbar. Eine unmittelbare Dialogsituation ist in diesen Fällen nicht gegeben.

Empfehlungen zum Vertragsabschluss über Internet

Die nachfolgenden Kurzempfehlungen sollen die E-Commerce-Unternehmen in die Lage versetzen, bei Vertragsabschlüssen über Internet die notwendigen Massnahmen im voraus, nämlich bereits in der Phase der WEB-Planung zu ergreifen. Dadurch sollen Schwierigkeiten und Auseinandersetzungen mit den potentiellen Kunden vermieden werden.

1. Das Angebot muss klar, vollständig und transparent auf dem Internet positioniert sein.
2. Das Angebot muss aktuell sein und der tatsächlichen Leistungsmöglichkeit des Anbietenden entsprechen.
3. Der Anbieter sollte im voraus festlegen, in welcher Form sein Angebot angenommen werden kann. Die Bereitstellung entsprechend klar gegliederter WEB-Formulare vermeidet Unklarheiten.
4. Das Angebot sollte unter Umständen geographisch beschränkt werden. Dies insbesondere dann, wenn die angebotene Ware oder Dienstleistung nicht in jedem Staat zugelassen ist (z.B: Alkohol, Zigaretten etc.) oder wenn der Anbieter der Ueberzeugung ist, dass sich die Auslieferung oder Erbringung seiner Dienstleistung nicht in allen Ländern lohnt.
5. Der Preis für das Angebot muss klar ersichtlich sein und gehört in eine entsprechende Annahmeerklärung. Zudem ist die geltende Währung, das akzeptierten Zahlungsmethoden und die Regelung der Nebenkosten (Zoll, Einfuhr- und Mehrwertsteuern etc.) eindeutig festzulegen.
6. Die Lieferfristen, allenfalls in Abhängigkeit mit den akzeptierten Zahlungsmethoden, sowie die Art, wie die Lieferung erfolgt, sind festzulegen.
7. Soweit die angebotenen Waren aus immaterialgüterrechtlichem Material (z.B: Computerprogramme) besteht, ist zu empfehlen, die Nutzungsrechte im Voraus zu bestimmen. Die Schutzrechte sind nicht in allen Staaten gleich geregelt. Wenn der Anbietende nicht unterschiedliche Nutzungsrechtsverhältnisse in Kauf nehmen will, legt er diese besser im voraus selber fest.
8. Haftungsbeschränkungen bezüglich Vertragsgegenstand oder Lieferung sind zwar üblich, aber im Rahmen des Internet-Angebots nicht zu empfehlen. Nicht alle Staaten lassen dieselben Haftungsbeschränkungen zu. Entsprechende Haftungsbeschränkungsklauseln sind nur dann recht-

lich einwandfrei durchsetzbar, wenn sie auf das jeweils geltende Staatsrecht abgestimmt sind. Dies bedeutet aber, dass entsprechende geographische Einschränkungen des Angebotes notwendig werden (vgl. Ziffer 4).

9. Dasselbe gilt bezüglich Hinweisen auf das anwendbare Recht. Es erscheint sinnvoll, im voraus durch den Anbietenden festzulegen, welches Recht auf den entsprechenden Vertrag Anwendung findet. Damit ist aber nicht sichergestellt, dass jedes Gericht diese Rechtsanwendungsklauseln auch anerkennt. Es gelten dieselben Ausführungen wie unter Ziffer 8.
10. Gerichtsstandsklauseln schaffen an sich die Transparenz, wo entsprechende gerichtliche Auseinandersetzungen stattzufinden haben. Die Berücksichtigung von im voraus einseitig festgelegten Gerichtsstandsklauseln ist je nach Land und Gericht unterschiedlich. Es gelten damit dieselben Ausführungen wie unter Ziffer 8.
11. Die Einbindung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in das Angebot ist aufgrund der bisherigen Feststellungen auch bei Internet-Angeboten üblich. Die Rechtsprechung der einzelnen Länder ist hinsichtlich gültige Vereinbarung von AGB unterschiedlich. In einzelnen Ländern bestehen sogar Spezialgesetze für Allgemeine Geschäftsbedingungen (z.B: Deutschland).

Vom Grundsatz her ist für eine gültige Vereinbarung von AGB die Voraussetzung entscheidend, dass einerseits der Verweis auf AGB für den Kunden klar erkennbar ist, andererseits er die Möglichkeit hat, vom Inhalt der AGB in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen. In jedem Falle empfiehlt sich aber bei der Positionierung von AGB im Internet, die rechtlichen Abklärungen zur Gültigkeit ausdrücklich abzuklären.

Autor: Lic. iur. Lukas Fässler ist Mitglied des Fachgruppe E-Business des Schweizerischen Wirtschaftsinformatik-Verbandes SWIV und Partneranwalt von JurisNET GmbH.

Datum: 19. Mai 1999