

Hinweisblatt

Tipps und Tricks zur Optimierung von FAQs und Hilfe-Seiten im Online-Shop

Wie kann ich Ware zurückschicken? +++ Habe ich Gewährleistung? +++ Wie kann ich für meine Bestellung bezahlen? +++ Wie kann ich meine Ware umtauschen?

FAQs und Hilfe-Seiten werden in vielen Online-Shops mit dem Ziel eingesetzt, den Kunden schnell und zentral über wichtige (rechtliche) Fragen zum Online-Shop zu informieren. Für Online-Händler kann die doppelte Verwendung von rechtlichen Ausführungen jedoch zur Abmahnquelle werden, wenn Widersprüche (zu den Rechtstexten) erzeugt werden.

Vorsicht bei der Formulierung von FAQs und Hilfe-Seiten

Es ist grundsätzlich ausreichend, wenn die Rechtstexte (AGB und Kundeninformationen, Impressum, Widerrufsrecht, Datenschutz, und Zahlung und Versand) einmalig auf der Webseite unter entsprechend bezeichneten Schaltflächen eingestellt werden. Mehrfachdarstellungen der rechtlichen Regelung (z.B. „*Wie kann ich Ware zurückschicken?*“) unter verschiedenen Schaltflächen sind nicht erforderlich.

Wenn sich rechtliche Ausführungen doppeln oder – schlimmer noch – in einigen Punkten widersprechen, wird der Verbraucher nicht mehr informiert, sondern schlicht und ergreifend in die Irre geführt, was als unnötige Fehlerquelle Gegenstand von Abmahnungen werden kann.

Widersprüchliche oder doppelte Ausführungen, die den Kunden an das klassische „Kleingedruckte“ erinnern, verschrecken ihn. Wenn die Website unübersichtlich ist und der Nutzer sich nicht orientieren kann, ist davon auszugehen, dass er die Seite sehr schnell wieder verlassen wird. Setzen Sie statt zahlreicher doppelter und sich im schlimmsten Fall widersprechender Ausführungen lieber auf eine **klare Struktur**. Informieren Sie den Kunden daher gezielt. Der Trend im E-Commerce geht ohnehin zu einem schnellen und transparenten Käuferlebnis.

Praxistipp

Verzichten Sie auf zusätzliche Beschreibungen zu Themen wie Zahlungs- oder Versandmodalitäten, Bestellablauf oder Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechtes. Diese Regelungen sind bereits ausführlich und abschließend in den Rechtstexten enthalten und bedürfen keiner weiteren Erläuterung in FAQs, auf Hilfe-Seiten oder an anderen „vermeintlich“ zentralen Stellen.

Wollen Sie dennoch nicht gänzlich darauf verzichten, können Sie auf die entsprechenden Stellen in den Rechtstexten verweisen oder verlinken.

Verwenden Sie die FAQs oder „Über uns-Seiten“ (oder ähnliche Formulierungen) stattdessen für „nicht-rechtliche“ Inhalte. Beispielfhaft können Hilfestellungen oder Informationen gegeben werden:

- Größenauswahl und Größentabelle
- Pflegehinweise bei Textilien
- Vorstellung des Unternehmens
- Geschichte und Bedingungen bei Herstellung der Produkte
- Anleitungen zur Eingabe von Gutscheincodes

Tipp: Gehen Sie diese Punkte noch einmal kritisch durch und lassen Sie sich dabei von einem Profi getreu dem Motto „Vier Augen sehen mehr als zwei“ unterstützen.

Die 10 häufigsten Fehler auf FAQ- und Hilfe-Seiten in Online-Shops

1. Widersprüchliche Hinweise auf Versandkosten

Alle notwendigen Informationen zur Höhe der Versandkosten findet der Kunde unter der Schaltfläche „Zahlung und Versand“. Darüber hinaus ist in den meisten Fällen am Preis ein Link zur entsprechenden Schaltfläche vorhanden.

2. Verwendung von unterschiedliche Widerrufsfristen

Alle notwendigen Informationen zur Länge seines Widerrufsrechtes findet der Kunde in der Widerrufsbelehrung.

3. Widersprüchlichen Angaben zu den angebotenen Zahlungsarten

Alle notwendigen Hinweise zu den angebotenen Zahlungsarten findet der Kunde bereits unter der Schaltfläche „Zahlung und Versand“ oder ähnliche Formulierungen.

4. Werbung mit versichertem Versand

Der Hinweis auf den versicherten Versand lässt den Eindruck entstehen, der Käufer trage die Versandgefahr, was bei einem Verbrauchsgüterkauf im Fernabsatz-Handel rechtlich unzutreffend ist. Die Aussage „Versicherter Versand“ oder ähnliche Formulierungen sollten daher gänzlich entfernt werden.

5. Widersprüchliche Hinweise auf Tragung der Rücksendekosten

Alle notwendigen Hinweise zur Tragung der Rücksendekosten im Widerrufsfall findet der Kunde in der Widerrufsbelehrung.

6. Fehlerhafte Hinweise über die Ausübung des Widerrufsrechtes

Besonders bei Fragen wie „*Wie sende ich ein Produkt zurück?*“ oder „*Wie bekomme ich mein Geld zurück?*“ werden viele Fehler gemacht. Alle notwendigen Informationen zur Ausübung seines Widerrufsrechtes findet der Kunde in der Widerrufsbelehrung.

7. Falscher Hinweis auf Gewährleistungsrecht

Online-Händler sind verpflichtet, Verbrauchern beim Kauf von Neuwaren ein 2-jähriges Gewährleistungsrecht einzuräumen. Ein erneuter Hinweis auf die Frist ist nicht erforderlich, da das Gewährleistungsrecht ein gesetzliches Recht ist.

8. Fehlerhafte Hinweise auf den Umtausch

„Dem Kunden steht ein 14-tägiges Umtauschrecht zu“, „Habe ich als Kunde ein Umtauschrecht?“ – solche oder ähnliche Aussagen findet man regelmäßig auf FAQ-Seiten im Online-Shop. Der Begriff Umtausch wird häufig missverstanden und es wird vergessen, dass der Umtauschwunsch des Kunden eine komplett neue Bestellung bedeutet. Über das Produkt, das umgetauscht werden soll, muss der Kunde also zunächst sein Widerrufsrecht ausüben. Als Folge wird der Vertrag über den ursprünglich bestellten Artikel rückabgewickelt.

Checken Sie Ihre Webseiten in Bezug auf diese Begrifflichkeiten noch einmal. Was meinen Sie mit „Umtausch“ wirklich?

9. Widersprüchliche Hinweise zur Bestellung

Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr muss der Unternehmer den Kunden unterrichten darüber, welche Schritte für den Vertragsschluss notwendig sind. Diese Angaben sind deshalb bereits in rechtssicheren und vollständigen AGB und Kundeninformationen enthalten.

10. Hinweise zur Verpackungsverordnung

Seit dem 01.01.2009 sind die Hinweispflichten nach der Verpackungsverordnung weggefallen. Es obliegt jedem Online-Händler als Verkäufer die Pflicht, sich einem dualen Entsorgungssystem anzuschließen. Eine Informationspflicht, dass der Kunde darüber informiert werden muss, besteht nicht. Ganz im Gegenteil: Insoweit besteht die Gefahr, dass derartige Hinweise als Werbung mit Selbstverständlichkeiten und damit als wettbewerbswidrig angesehen werden könnte. Wir empfehlen deshalb, derartige Hinweise zu entfernen.