



Industrie- und Handelskammer  
Nürnberg für Mittelfranken

IHK

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Nr. 115/25

## Einleitung

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vereinfachen vielen Unternehmen das Geschäftsleben. Sie regeln als Bestandteil unzähliger Kauf- und Werkverträge einheitlich die Vertragsbedingungen. Bei Verbrauchern oft gefürchtet als „Kleingedrucktes“ enthalten die AGB alle wichtigen Bestimmungen, die ansonsten für jeden Kaufvertrag individuell erstellt werden müssten. Da AGB vorformuliert und sehr abstrakt gestaltet sind, unterliegt ihre Ausgestaltung strengen gesetzlichen Vorschriften. Die Berechtigung zur Nutzung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Verträgen mit Endverbrauchern geht aus § 305 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) hervor. Die Anwendung der AGB im Geschäftsleben regelt § 307 des BGB.

Da faktisch nur wenige Verbraucher die meist sehr klein gedruckten Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf den Rückseiten von Vertragsformularen aufmerksam lesen, bevor sie Verträge unterschreiben, sehen die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches einen wirksamen Verbraucherschutz vor.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen gestalten

Unternehmen, die Allgemeine Geschäftsbedingungen für ihre Verträge mit Geschäftspartnern oder Endverbrauchern gestalten möchten, haben zahlreiche Kriterien zu beachten. Anders als andere vertragliche Vereinbarungen werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht zwischen den Vertragsparteien ausgehandelt. Vielmehr gibt eine Vertragspartei die AGB als Vertragsbestandteil vor. Aus diesem Grund unterliegen AGB einem strengen Schutz. Der Gesetzgeber hat im BGB Regeln aufgestellt, die bei der Verwendung von AGB beachtet werden müssen.

- Werden die AGB gegenüber einem Endverbraucher verwendet, greift der strenge Verbraucherschutz.
- Bei der Verwendung von AGB gegenüber einem Unternehmer greifen nicht ganz so strenge Schutzvorschriften.

Bei Geschäftsleuten geht der Gesetzgeber davon aus, dass sie über genügend Fachwissen im Vertragsrecht verfügen, um auch schwierige Klauseln richtig zu interpretieren. Sie gelten daher als weniger schutzbedürftig.

Für Allgemeine Geschäftsbedingungen gilt allgemein der Grundsatz, dass solche Klauseln unwirksam sind, die den Vertragspartner entgegen den Geboten von Treu und Glauben **unangemessen benachteiligen** (Maßstab: §§ 307 ff. BGB). Die Formulierungen müssen zusätzlich **leicht verständlich** (sogenanntes Verständlichkeitsgebot) und deren Inhalt darf **nicht ungewöhnlich bzw. überraschend** sein.

## Wann sind allgemeine Geschäftsbedingungen sinnvoll?

AGB sind aus dem heutigen Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken. Sie schaffen für Verträge im Massengeschäft eine einheitliche und detaillierte Regelung der Rechtsbeziehungen, führen zu mehr Klarheit und vereinfachen dadurch den Geschäftsverkehr.

In AGB können unbestimmte Rechtsbegriffe konkretisiert werden. Soweit das Gesetz z.B. von „angemessenen“ Fristen spricht, können diese in den AGB genauer bestimmt werden. Dem Gestaltungsspielraum sind allerdings durch die Vorschriften der §§ 305 ff. BGB sowie durch die ergänzende Rechtsprechung enge Grenzen gesetzt.

Die Erstellung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen bietet sich für Unternehmen an, die

- häufig wiederkehrend
- zahlreiche Verträge
- mit gleichartigen Vertragsregelungen

abschließen. Als wirksamer Vertragsbestandteil treffen die AGB Regelungen, die in jedem Vertrag gleichlautend sind. Darüber hinausgehende Vereinbarungen werden im individuellen Vertragsteil gesondert aufgeführt. Wird von den Vertragsparteien nichts Besonderes vereinbart, gelten die gesetzlichen Bestimmungen (BGB, HGB, etc.).

Zwar besteht aufgrund der Vertragsfreiheit keine Pflicht zur Verwendung von AGB. In der betrieblichen Praxis empfiehlt es sich aber meist, aus oben genannten Gründen AGB zu erstellen und zu verwenden. Im Online-Handel können die Pflichtinformationen in die AGB aufgenommen werden.

## Anforderungen an Allgemeine Geschäftsbedingungen

Auf die **äußere Gestaltung** der AGB's kommt es an. AGB sollten übersichtlich mit Überschriften und Absätzen und insgesamt logisch im thematischen Zusammenhang aufgebaut sein. Unnötige Wiederholungen und Abkürzungen sind zu vermeiden.

Auch die Schriftgröße ist ein wichtiger Aspekt. Es ist Verbrauchern und Unternehmern nicht zuzumuten, dass sie eine Lupe zum Lesen der AGB einsetzen.

Eine weitere Voraussetzung für die Wirksamkeit von AGB ist das **Verständlichkeitsgebot**. Das bedeutet, dass alle in Allgemeinen Geschäftsbedingungen getroffenen Regelungen so verständlich formuliert sein müssen, dass Vertragspartner ohne juristische Ausbildung sie problemlos verstehen können. Klauseln, die lediglich den Paragraphen eines Gesetzes nennen, sind daher unwirksam. Der Gesetzestext muss mindestens zitiert, möglichst auch erklärt werden. Verbraucher wie Unternehmer müssen in der Lage sein, sich ein grobes Bild von den Belastungen machen zu können, die auf sie zukommen. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass Unternehmer die wirtschaftliche Tragweite einer Klausel leichter durchschauen können als Verbraucher.

Um zu verhindern, dass Verfasser und Verwender von Allgemeinen Geschäftsbedingungen ihre eigenen Interessen zum Nachteil von Vertragspartnern durchsetzen, bestehen enge gesetzliche Vorschriften. Die §§ 305 bis 310 des Bürgerlichen Gesetzbuches enthalten daher eindeutige Regelungen für die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Zudem bieten die §§ 308 und 309 des BGB einen umfangreichen Katalog mit Klauseln, die unzulässig oder nur bedingt zulässig sind. § 307 regelt das Gebot von Treu und Glauben im Geschäftsverkehr. Diese Vorschrift stellt den Auffangtatbestand für weitere Klauseln dar, die nicht in den übrigen Paragraphen geregelt sind. Nicht alle Vorschriften des BGB über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Anwendung bei Verträgen zwischen Geschäftsleuten.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen als wirksamer Vertragsbestandteil

Allein die Tatsache, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen auf der Rückseite oder einem Anhang des Vertragsformulars abgedruckt sind, reicht für ihre Wirksamkeit nicht aus. Das Bürgerliche Gesetzbuch sieht in § 305 vor, dass AGB wirksam in einen Vertrag einbezogen werden müssen, um Gültigkeit zu erlangen. Die Art der Einbeziehung unterscheidet sich nach dem Vertragspartner.

### AGB in Verträgen mit Verbrauchern

Da Verbraucher nicht immer mit den Gepflogenheiten des Geschäftsverkehrs vertraut sind, betrachtet der Gesetzgeber sie als besonders schutzwürdig. Die Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Verträge mit Endverbrauchern erfolgt daher nach sehr strengen Maßstäben. Zum Beispiel

- muss der Verwender der AGB bereits **bei Vertragsabschluss** ausdrücklich darauf hinweisen, dass sie Vertragsbestandteil sind,
- ist der Verwender der AGB verpflichtet, der anderen Vertragspartei die Gelegenheit zu geben, in zumutbarer Weise vom Inhalt Kenntnis zu nehmen und
- muss der Kunde mit der Geltung der AGB als Vertragsbestandteil einverstanden sein.

Der Zeitpunkt auf den Hinweis der AGB ist entscheidend. Der Hinweis ist rechtzeitig

- in einem Angebotsschreiben,
- auf einem Bestellschein,
- der Bestellmaske eines Online-Shops oder
- spätestens im Vertragsformular.

Ein Hinweis vor den Vertragsverhandlungen oder zu einem späteren Zeitpunkt reicht nicht aus. Der erstmalige Hinweis in der Auftragsbestätigung, dem Lieferschein oder der Rechnung ist zu spät.

Bei Vertragsabschluss muss ausdrücklich auf die Geltung der AGB als Vertragsbestandteil hingewiesen werden. Der Hinweis muss unübersehbar sein, sodass ein Durchschnittskunde ihn bereits bei flüchtiger Betrachtung des Formulars erkennen kann.

Nicht immer bedürfen Verträge der Schriftform. Im Fall eines mündlich geschlossenen Vertrags muss der Verwender der AGB beim Vertragsschluss ausdrücklich erklären, dass seine AGB Bestandteil des Vertrags sein sollen.

Bei kleineren Laufgeschäften reicht es meist aus, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Geschäftsräumen so deutlich sichtbar ausgehängt sind, dass Kunden sie nicht übersehen können.

Damit der Kunde in zumutbarer Weise vom Inhalt der AGB Kenntnis nehmen kann, muss der Verwender sie dem Vertragspartner bei Vertragsschluss unaufgefordert übergeben. Alternativ kann er sie bei Vertragsschluss zur Einsichtnahme bereitstellen. Dann bleibt es dem Vertragspartner selbst überlassen, ob er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen liest oder nicht. Im Fall des telefonischen Vertragsabschlusses reicht ein bloßer Hinweis auf die AGB und das Angebot, diese zu übersenden, nicht aus. Sie müssen dem Kunden beim Vertragsschluss vorliegen.

Der Kunde muss sein Einverständnis mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich erklären. Sobald er den Vertrag annimmt, drückt er sein Einverständnis konkludent, also durch sein Handeln, aus.

### **AGB im Onlineshop**

Auch im Online-Handel ist die Verwendung von **AGB möglich und sinnvoll**. Für die Einbeziehung der AGB in den Vertrag sind neben den §§ 305 ff. BGB Sondervorschriften zu beachten. Dabei empfiehlt es sich, technisch sicher zu stellen, dass die andere Vertragspartei die Klauseln durchsehen kann und die Kenntnisnahme bestätigen „muss“. Wer die Klauseln nur per Mausklick überblättern kann, hatte zumindest die konkrete Möglichkeit der Kenntnisnahme. Dem Kunden muss aber auch die **Möglichkeit** gegeben werden, die AGB bei Vertragsschluss abzurufen und **in wiedergabefähiger Form zu speichern** (d.h. zum Beispiel als PDF-Dokument; vgl. § 312 i Abs. 1 Nr. 4 BGB, Allgemeine Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr).

**Die Belehrung** über das Widerrufsrecht und das Widerrufsformular kann **auch in AGB** erfolgen. Allerdings muss diese Belehrung inhaltlich und drucktechnisch **deutlich gestaltet** sein. Sie muss sich durch Farbe, größere Buchstaben, Sperrschrift oder Fettdruck in nicht zu übersehender Weise aus dem übrigen Text herausheben. Ebenso können die Pflichtinformationen des Online-Anbieters in den AGB aufgenommen werden.

### **AGB in Verträgen mit Unternehmen**

Für Unternehmer ist die Verwendung von AGB ein übliches Geschäftsgebaren. Sie müssen daher als Vertragspartner nicht ausdrücklich auf die Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen hingewiesen werden. Es ist nicht einmal erforderlich, dafür Sorge zu

tragen, dass der geschäftliche Vertragspartner Kenntnis von den AGB nimmt. Der Vertragspartner muss lediglich die Absicht, AGB in den Vertrag aufzunehmen, erkennen können. Ein für den Vertragspartner sichtbarer Aushang in den Räumlichkeiten des Vertragsschlusses reicht daher aus. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden als Vertragsbestandteil wirksam, wenn der Vertragspartner ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Insbesondere wenn die Verwendung von AGB in einer Branche üblich ist, kann das Einverständnis eines branchenkundigen Vertragspartners schlüssig vorausgesetzt werden. Vertragspartner, die in regelmäßigen Geschäftsbeziehungen stehen, wissen, dass die Verträge Allgemeine Geschäftsbedingungen enthalten. Ein Hinweis darauf ist daher entbehrlich. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, den AGB zu widersprechen, wenn er nicht mit ihrer Wirkung einverstanden ist.

Unabhängig von den weniger strengen Vorschriften bei der Verwendung von AGB im Geschäftsleben ist es dennoch sinnvoll, **in jedem Vertragsangebot auf die AGB hinzuweisen**. Damit erhält die andere Vertragspartei die Möglichkeit, die Vertragsbedingungen noch einmal genauer zu betrachten und bei Bedarf erneut zu verhandeln. Aushändigen müssen Firmen die AGB einem Geschäftspartner jedoch nicht. Es ist diesem vielmehr zuzumuten, sich die AGB selbst zu beschaffen. Damit verschaffen Firmen sich Rechtssicherheit und vermeiden unnötige Rechtsstreitigkeiten.

Unter Geschäftsleuten kann die Situation eintreten, dass beide Vertragspartner eigene AGB in den Vertrag einbringen möchten. Dabei kann es jedoch zu widersprüchlichen Vertragsbedingungen kommen. Insbesondere da einige AGB sogar **Abwehrklauseln** gegen fremde Allgemeine Geschäftsbedingungen enthalten, könnte ein Vertrag unter diesen Umständen nicht zustande kommen. In diesem Fall ist eine Einigung auf die AGB eines Vertragspartners oder eine individuelle Vertragsgestaltung unausweichlich.

## Typische Inhalte von Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Aufgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen besteht darin, speziell im Massengeschäft die Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern einheitlich zu regeln. Damit vereinfachen die AGB den alltäglichen Geschäftsverkehr und schaffen gleichzeitig Klarheit für die Beteiligten. Typische Inhalte dienen den Anpassungen der gesetzlichen Vorschriften an die Bedürfnisse des aktuellen Wirtschaftslebens. Sie konkretisieren unbestimmte Rechtsbegriffe und setzen Rechtsnormen auf eine große Anzahl von Einzelfällen um. Das Mindestmaß an Regelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst:

- die Dauer der Vertragsbindung
- Bedingungen zur Annahme des Auftrags durch den Auftragnehmer
- den Preis
- Bestimmung, wer das Risiko einer Preiserhöhung trägt, wenn die Lieferung noch nicht erfolgt/ die Leistung noch nicht erbracht ist (Achtung: zu Lasten des Verbrauchers frühestens nach vier Monaten zwischen Vertragsschluss und Leistung. Dann aber auch nur, wenn Kunde Recht zum Rücktritt vom Vertrag erhält)
- Fälligkeit der Zahlung
- mögliche Skontovereinbarungen

- Liefertermin
- Regelungen zu Folgen von Liefer- und Leistungsverzug (z.B. Nachfrist)
- Regelungen zu Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen (Mängelhaftung)
- Im Online-Handel: Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular
- Haftungsbeschränkungen für leichte Fahrlässigkeit, soweit gesetzlich zulässig
- Eigentumsvorbehalt des AGB-Verwenders bis zur vollständigen Bezahlung.

## Unwirksame Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Grundsätzlich ist jede Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, die gegen das Gebot von Treu und Glauben verstößt und den Vertragspartner unangemessen benachteiligt. Das Gebot von Treu und Glauben wird in Vertragsverhältnissen mit Verbrauchern deutlich strenger ausgelegt als unter Geschäftsleuten.

Sind Regelungen unwirksam, hat das zur Folge, dass Unternehmen sich nicht mehr auf die jeweilige Bestimmung der von ihnen vorgegebenen AGB berufen können. Die Verwendung unzulässiger AGB kann außerdem wettbewerbsrechtliche Abmahnungen und hohe Kosten nach sich ziehen.

### Unangemessene Klauseln

Wann eine Klausel entgegen von Treu und Glauben den Vertragspartner unangemessen benachteiligt, hängt davon ab, ob es sich bei dem Vertragspartner um einen **Verbraucher** oder einen **Unternehmer** handelt. Nicht ganz so strengen Regelungen sind AGB im Geschäftsverkehr mit Unternehmen unterworfen. In diesem Fall finden eine Reihe von Vorschriften der §§ 305 ff. BGB keine Anwendung.

Einige Klauseln sind nur in Verträgen mit Verbrauchern unwirksam, beispielsweise

- Kürzere Verjährungsfrist bei Mängelansprüchen als zwei Jahre bei neuen Sachen und kürzer als ein Jahr bei gebrauchten Sachen
- Erhöhung eines Entgelts für Waren oder Leistungen, die innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss geliefert oder erbracht werden (außer bei Dauerschuldverhältnissen, aber auch hier gibt es strenge Voraussetzungen)

Folgende Klauseln wären in AGB von Verträgen mit Verbrauchern und Geschäftspartnern unwirksam:

- „Reparaturleistung nur gegen Vorkasse“
- „Die Aufrechnung mit einer unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderung ist ausgeschlossen“
- pauschaler Haftungsausschluss des Verwenders für grob fahrlässige oder vorsätzliche Vertragsverletzungen sowie die Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit sowie für Kardinalpflichtverletzungen

Darüber hinaus sind viele weitere unwirksame Klauseln denkbar. Zu den bereits bekannten Beispielen gesellen sich im täglichen Geschäftsleben regelmäßig neue bedenkliche Formulierungen.

### Unverständliche Klauseln

Allgemein trifft den AGB-Verwender ein **Verständlichkeitsgebot**. Die Regelungen müssen so verständlich formuliert werden, dass sie auch ein Nichtjurist verstehen kann (unwirksam daher ist z.B. die Klausel: „§ 545 BGB ist unanwendbar“). Der Kunde muss sie in zumutbarer Weise zur Kenntnis nehmen können. Dazu gehört, dass die verwendeten AGB ohne weiteres (z.B. nicht nur mit einer Lupe) wahrnehmbar und lesbar sein müssen.

### Überraschende Klauseln

Klauseln, deren **Inhalt** so **ungewöhnlich** ist, dass die andere Vertragspartei nicht damit rechnen muss, werden erst gar **nicht Vertragsbestandteil** (§ 305 c BGB). Die Ungewöhnlichkeit einer Klausel kann sich z.B. daraus ergeben, dass sie dem bisherigen Verlauf der Vertragsverhandlungen, der Werbung des Verwenders oder dem Leitbild des Vertrages widerspricht. Ob eine Klausel in diesem Sinne „**überraschend**“ ist, bestimmt sich nach der Verständnismöglichkeit des Durchschnittskunden.

Beispiele für Klauseln, die von der Rechtsprechung als **überraschend** angesehen wurden:

- Zusicherung des Kunden, er sei Kaufmann,
- Anwendung ausländischen Rechts auf ein Rechtsverhältnis mit engster Verbindung zum deutschen Recht,
- Ausschlussfrist unter falscher oder missverständlicher Übersicht,
- Entgeltklausel bei typischerweise kostenlosen Dienstleistungen im Internet.

„Überraschend“ und damit **unwirksam** ist auch eine Klausel, die an einer für den Vertragstext **untypischen Stelle abgedruckt** wird.

### Kopieren fremder AGB verstößt gegen Urheberrechte

Da die Formulierung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen sehr kompliziert und aufwendig sein kann, könnte das Kopieren der AGB eines anderen Anbieters als große Erleichterung erscheinen. Insbesondere im Internet sind Textpassagen mit wenigen Mausklicks kopiert und auf der eigenen Website eingefügt. Doch Unternehmen und Onlineshop-Betreiber sollten es unterlassen, ihren Aufwand auf diese Weise zu verringern. Das Kopieren fremder Seiteninhalte ist in jedem Fall eine Verletzung des Urheberrechts. Auch wenn der Eindruck entsteht, Allgemeine Geschäftsbedingungen enthielten meist ähnliche Klauseln, so gehören sie doch zum geistigen Eigentum eines Unternehmens oder einer anderen Person. Stellt diese Person fest, dass ihr Urheberrecht verletzt wurde, kann sie Abmahnungen veranlassen. Diese wiederum können hohe Kosten nach sich ziehen.

Das Kopieren fremder AGB beinhaltet zudem das Risiko, dass diese nicht exakt auf den eigenen Bedarf zugeschnitten sind. Schnell sind zudem mit wenigen Mausklicks fehlerhafte Klauseln übernommen, die dann in den eigenen AGB unwirksam sind.

## Muster-AGB

Typische Klauseln, die Allgemeine Geschäftsbedingungen enthalten können, sind sehr vielfältig und nicht in jedem Fall rechtmäßig. Die Zulässigkeit und Notwendigkeit einzelner Klauseln in AGB sind unter anderem abhängig von der Branche und den Vertragsparteien. Gerade die strenge Auslegung der Bedingungen im Rahmen des Verbraucherschutzes erfordert unbedingte Rechtssicherheit. Es kann daher schwierig für ein Unternehmen sein, selbst AGB aufzustellen. Aufgrund der Unübersichtlichkeit der Möglichkeiten und Beschränkungen sind zahlreiche Juristen auf die Anwendung des Vertragsrechts mit AGB spezialisiert und für viele Unternehmen tätig.

Einige Branchenfachverbände stellen ihren Mitgliedern Muster-AGB zur Verfügung. Auch der Buchhandel bietet Fachbücher mit spezifischen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für einzelne Branchen an. Unternehmen sollten vor der Verwendung dieser Muster dennoch zunächst die Rechtmäßigkeit von einem Rechtsanwalt überprüfen lassen. Auch wenn die Muster auf die Bedürfnisse bestimmter Branchen abgestimmt sind, müssen sie häufig den individuellen Anforderungen des Unternehmens angepasst werden. Daher eignen sich Muster-AGB als Anregung und Beispiel, sollten jedoch nicht einfach übernommen werden.

## Besonderheit: AGB bei Online-Geschäften

Bei Online-Geschäften kommen ebenfalls häufig Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Einsatz. Neben den Regelungen der §§ 305 bis 310 des Bürgerlichen Gesetzbuches gelten für Geschäfte im Internet Sondervorschriften. § 312 i des BGB regelt beispielsweise die allgemeinen Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. Danach müssen Kunden die Möglichkeit haben, beim Vertragsschluss die Allgemeinen Geschäftsbedingungen abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn die AGB als PDF-Dokument bereitgestellt werden. Bei Online-Geschäften muss technisch sichergestellt sein, dass Vertragspartner die Klauseln lesen können und ihre Kenntnisnahme bestätigen müssen. Für die Kenntnisnahme reicht es aus, wenn der Kunde nur mit einem Mausklick und damit bewusst überblättern kann. Damit hat er eine konkrete Möglichkeit, die AGB zu lesen.

Pflichtinformationen von Onlinehändlern, die nach §312 d BGB auf Internet-Seiten enthalten sein müssen, sollten auch in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen werden.

Weitere Sonderregelungen für Verträge im Online-Geschäft enthalten die §§ 312 g und 355 BGB. Bei diesen sogenannten Fernabsatzverträgen steht Verbrauchern stets ein Widerrufsrecht innerhalb einer Frist von 14 Tagen zu. Wird der Verbraucher nicht oder nicht richtig über sein Recht zum Widerruf belehrt, erlischt das Widerrufsrecht erst 12 Monate und 14 Tage nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist. Die Belehrung muss sich durch eine

besondere Gestaltung inhaltlich und drucktechnisch deutlich von dem übrigen Inhalt abheben, zum Beispiel durch

- Fettdruck
- größere Schrift
- Sperrschrift
- andere Farben

Die Anforderungen an Webseiten, die sich ausschließlich an Gewerbetreibende richten, sind weniger streng als im Geschäftsverkehr mit Verbrauchern. Aus diesem Grund ist es notwendig, dass Online-Shops im B2B-Handel ausdrücklich und gut sichtbar darauf hinweisen, dass sie nur an Gewerbetreibende liefern. Es reicht nicht aus, diesen Hinweis in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen. Vielmehr muss er auf jeder Seite des Online-Shops erscheinen. Zudem muss der Kunde die gewerbliche Eigenschaft bestätigen.

### **Pflichtinfo für AGB: Verbraucherschlichtung**

Für Unternehmer besteht bei Vertragsabschlüssen mit Verbrauchern die Pflicht, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen darüber zu informieren, in welchem Umfang sie sich an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle beteiligen. Sind sie nicht dazu bereit, müssen sie das ebenfalls angeben. Zur Informationspflicht gehört im Fall der Teilnahmebereitschaft auch die Angabe der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle mit Anschrift und Webseite-Adresse.

**Unternehmer mit zehn oder weniger Beschäftigten sind von der Hinweispflicht befreit.** Stichtag für die maßgebliche Anzahl der Mitarbeiter ist der 31. Dezember des Vorjahres. Es zählt die tatsächliche Anzahl an Beschäftigten unabhängig von ihrer Arbeitszeit.

Onlinehändler müssen richtig über die Verbraucherschlichtung informieren, damit sie kein Abmahnrisiko eingehen.

### **Beispiele für Formulierungen**

Besteht die Bereitschaft zur Beteiligung, bietet sich folgende Formulierung an:

„Wir sind zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder gemäß XXX (Angabe der Rechtsnorm oder der vertraglichen Vereinbarung) verpflichtet. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Straße, 877694 Kehl am Rhein, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de). Zur Beilegung der genannten Streitigkeiten werden wir in einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Stelle teilnehmen.“

Wenn keine Bereitschaft zur Schlichtung besteht, kann die Formulierung wie folgt lauten:

„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.“

## Was gilt für Selbständige

Für Selbstständige gilt nichts anderes als für alle anderen Unternehmer auch. Allgemeine Geschäftsbedingungen vereinfachen vielen Selbstständigen das Geschäftsleben. AGB's bieten sich immer dann an, wenn bestimmte vertragliche Aspekte, wie Termine, Zahlungsziele, Vertragsdauer und Kündigung etc. immer gleichlaufen sollen. Betreibt der Selbstständige einen Webshop, ist er sogar verpflichtet AGB's vorzuhalten, um seine gesetzlichen Informationspflichten zu erfüllen.

## Besonderheit: AGB für Kleinunternehmer

Eine Besonderheit gilt für Selbstständige, wenn sie sogenannte Kleinunternehmer sind. Kleinunternehmer können sich von der Umsatzsteuer-Erhebung auf Antrag befreien lassen. Wenn Kleinunternehmer die geforderten Bedingungen erfüllen, haben sie die Wahl, sich für oder gegen die Umsatzsteuer-Erhebung zu entscheiden. Entscheidet sich ein Kleinunternehmer gegen die Umsatzsteuer-Erhebung, darf er keine Vorsteuer geltend machen und in seinen Rechnungen keine Umsatzsteuer ausweisen. Der Kleinunternehmer muss in seinen Rechnungen immer den vollen Bruttobetrag angeben. Die Angabe „Preis inkl. Mehrwertsteuer“ wäre also falsch. Zusätzlich muss er in die Rechnung den Hinweis aufnehmen, dass er nach § 19 Umsatzsteuergesetz von der Erhebung der Umsatzsteuer befreit ist. Hat der Kleinunternehmer auch AGB's muss er diesen Hinweis zusätzlich in seine AGB's aufnehmen.

## Häufige Fragen zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen

### Gibt es eine AGB-Pflicht für Programmierer, Designer und Agenturen?

Grundsätzlich gibt es für keine Branche und keinen Berufsstand eine Verpflichtung, Allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden. Zur Vereinfachung der Vertragsgestaltung sind sie jedoch meist sinnvoll. Programmierer, Designer und Agenturen, die ihre Leistungen online anbieten, können durch die umfangreichen gesetzlichen Informations- und Belehrungspflichten in der Praxis kaum noch auf AGB verzichten. Wer für andere Unternehmen arbeitet, sollte zur eigenen Rechtssicherheit ebenfalls die Verwendung von AGB erwägen.

## Wie werden AGB wirksam im Onlinehandel einbezogen?

Auch im Onlinehandel müssen Kunden deutlich auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hingewiesen werden und Gelegenheit haben, diese Vertragsbestandteile zu lesen und in wiedergabefähiger Form (z.B. als PDF-Datei) zu speichern. Der Kunde sollte über einen Link auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugreifen können. Sicherheit für eine wirksame Integration in den Vertragsschluss eines Onlinehandels gibt das Click-and-Accept-Verfahren. Kunden müssen vor der wirksamen Absendung ihres Auftrags mit einem Klick bestätigen, dass sie von den AGB Kenntnis genommen haben. Ebenso sollte ein Mausklick ausreichen, um die AGB zum Lesen zu öffnen.

## Können Mängelrechte in AGB ausgeschlossen werden?

Mängelrechte gehören zu den grundlegenden Rechten im Rahmen des Verbraucherschutzes. Sie können daher nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgeschlossen werden. Die Frist für die Meldung von Mängeln beträgt bei Neuwaren zwei Jahre und bei gebrauchten Artikeln ein Jahr.

## Zusammenfassung

Allgemeine Geschäftsbedingungen haben ihren festen Platz in der modernen Geschäftswelt. Sie dienen einerseits dem Verbraucherschutz und erleichtern andererseits Anbietern die Vertragsgestaltung. Da AGB sehr unübersichtlich erscheinen können, sieht der Gesetzgeber strenge Vorschriften zum Schutz der Verbraucher vor. Weniger streng ist der Schutz von Unternehmen im gegenseitigen Geschäftsverkehr. Unter Geschäftsleuten ist die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen üblich, sodass sie nicht besonders darauf hingewiesen werden müssen. Dennoch ist ein ausdrücklicher Verweis auf die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen empfehlenswert.

Ihre Ansprechpartnerinnen

Ass. jur. Katja Berger  
Geschäftsbereich Recht | Steuern  
Tel.: +49 911 1335 1390  
[katja.berger@nuernberg.ihk.de](mailto:katja.berger@nuernberg.ihk.de)

Ass. jur. Ariane Bissert  
Geschäftsbereich Recht | Steuern  
Tel. 0911 1335-1247  
[ariane.bissert@nuernberg.ihk.de](mailto:ariane.bissert@nuernberg.ihk.de)

Stand: Mai 2025

Mit freundlicher Genehmigung der IHK für München und Oberbayern

**Hinweis:**

Dieses Merkblatt soll nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden, es sei denn, der IHK wird vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung nachgewiesen.