

westermann



Michael Sieber

Prüfungswissen KOMPAKT

Kauffrau/Kaufmann im E-Commerce

6. Auflage

Bestellnummer 28580

Zusatzmaterialien zu Prüfungswissen kompakt E-Commerce

Für Lehrerinnen und Lehrer



- BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
- BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
- BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler



- BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
- BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
- BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)

© 2026 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
service@westermann.de, www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH,
Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-**28580-9**

Vorwort

Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung hat sich auch der Verkauf von Waren und Dienstleistungen stark verändert. Vor diesem Hintergrund werden immer mehr Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen benötigt, die umfassend für die Bearbeitung der komplexen Geschäftsprozesse im Bereich Electronic Commerce qualifiziert sind. Mit dem Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce“ wird dieser Anforderung Rechnung getragen. Ziel dieses Ausbildungsberufes ist es, bei den Auszubildenden eine ganzheitliche, prozessorientierte Handlungskompetenz im kaufmännischen Tätigkeitsspektrum mit dem Schwerpunkt E-Commerce zu entwickeln.

Das vorliegende Buch bietet für den Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce“ in knapper Form eine übersichtliche Zusammenfassung der für die Abschlussprüfung relevanten Lerninhalte. Darüber hinaus werden auch die Prüfungsmodalitäten und die Gewichtung der einzelnen Themenbereiche in den einzelnen Fächern der Abschlussprüfung näher beleuchtet (siehe Kapitel „Prüfungsmodalitäten“).

Dieses Buch kann keine Lehrbücher ersetzen. Es ist vielmehr als Nachschlagewerk konzipiert, das eine straffe und ökonomische Prüfungsvorbereitung auf Klassenarbeiten und die Abschlussprüfung ermöglicht. Darüber hinaus kann es auch für den Unterricht an der Berufsschule eine hilfreiche Ergänzung sein. Das ausführliche Sachwortverzeichnis ermöglicht es, alle Inhalte schnell zu finden.

Verfasser und Verlag wünschen Ihnen nicht nur viel Erfolg mit diesem Buch, sondern auch die gewünschten Prüfungsergebnisse!

Bayreuth, im Herbst 2025

Michael Sieber

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten

1. Gesamtüberblick.....	12
2. Prüfungsfach „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“.....	13
3. Prüfungsfach „Wirtschafts- und Sozialkunde“	14
4. Prüfungsfach „Geschäftsprozesse im E-Commerce“	15
5. Prüfungsfach „Kundenkommunikation im E-Commerce“	15
6. Mündliche Prüfung „Produktbezogene Prozesse im E-Commerce“	16

A Wirtschafts- und Sozialkunde.....	17
--	-----------

1 Volkswirtschaftliche Grundlagen	18
1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	18
1.2 Ökonomisches Prinzip.....	19
1.3 Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	20
1.4 Wirtschaftskreislauf.....	21
1.5 Begriff und Funktionen des Marktes	21
1.6 Kooperation und Konzentration	22
1.7 Produktionsfaktoren.....	24
1.8 Arbeitsteilung.....	25
1.9 Wirtschaftsordnungen	26
1.10 Wirtschaftspolitik	27
1.10.1 Wirtschaftspolitische Ziele.....	27
1.10.2 Konjunkturpolitik	28
1.10.3 Geldpolitik	30

2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	32
2.1 Rechtliche Grundbegriffe	32
2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte	34
2.3 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte.....	35
2.4 Kaufvertrag	37
2.4.1 Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	37
2.4.2 Kaufvertragsarten.....	38
2.4.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	40
2.5 Zahlungsverkehr.....	41
2.6 Kaufvertragsstörungen	44
2.6.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug).....	44

2.6.2	Schlechteistung (mangelhafte Lieferung).....	45
2.6.3	Annahmeverzug.....	48
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug).....	49
2.7	Mahnverfahren.....	50
2.8	Verjährung	52
2.9	Verbraucherschutz	53
2.10	Gewerbliche Schutzrechte	54
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma	55
2.12	Rechtsformen der Unternehmen	56
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.).....	57
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG).....	57
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG)	58
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	60
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG).....	61
2.12.6	Eingetragene Genossenschaft (eG)	62
2.13	Steuern und Versicherungen	63
3	Menschliche Arbeit im Betrieb.....	65
3.1	Berufsausbildungsvertrag	65
3.2	Arbeitsvertrag.....	65
3.3	Tarifrecht.....	66
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen.....	68
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	68
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	70
3.4.3	Mutterschutzgesetz	73
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz.....	73
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer/-innen	74
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura.....	75
3.7	Sozialversicherungen.....	76
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz	78
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	78
4.2	Umweltschutz	80
B	Geschäftsprozesse	82
1	Organisation	83
1.1	Grundbegriffe	83

1.2	Aufbauorganisation.....	83
1.3	Ablauforganisation.....	86
2	Beschaffung.....	86
2.1	Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments	86
2.2	Optimale Bestellmenge.....	87
2.3	Limitrechnung.....	89
2.4	Optimaler Bestellzeitpunkt.....	90
2.5	ABC-Analyse	92
2.6	Bezugsquellenermittlung.....	95
2.7	Anfrage.....	96
2.8	Angebot und Angebotsvergleich	96
2.9	Bestellung.....	97
2.10	Terminüberwachung.....	97
2.11	Zentraler und dezentraler Einkauf	98
3	Absatz.....	98
3.1	Grundbegriffe.....	98
3.2	Marktforschung.....	100
3.3	Marketing-Mix.....	101
3.3.1	Produkt- und Sortimentspolitik	101
3.3.2	Preis- und Konditionenpolitik	103
3.3.3	Kommunikationspolitik.....	103
3.3.4	Distributionspolitik	105
3.4	Rechtliche Vorgaben	106
3.4.1	Preisangabenverordnung (PAngV)	106
3.4.2	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	106
3.5	Kooperationsmöglichkeiten	107
3.5.1	Rackjobber	107
3.5.2	Franchising	108
3.5.3	Verkauf von Kommissionsware	108
4	Personalwirtschaft.....	109
4.1	Ziele und Aufgaben	109
4.2	Personalbedarfsplanung	109
4.3	Personalbeschaffung	110
4.4	Personalverwaltung	112
4.5	Personalentwicklung	112

4.6	Gehaltsabrechnung.....	113
4.7	Personalfreisetzung.....	114
5	Investition und Finanzierung	115
5.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung.....	115
5.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	116
5.3	Kreditsicherung	117
5.4	Leasing	118
5.5	Factoring.....	119
5.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	119
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	123
1	Grundlegende Vorüberlegungen	124
1.1	Bewertung des Onlinehandels aus Kunden- und Händlersicht.....	124
1.2	Arten des E-Commerce	125
2	Webshop-Gestaltung.....	127
2.1	Erstellung von Internetseiten.....	127
2.2	Planung eines Webshops	130
2.3	Anforderungen an einen erfolgreichen Webshop	131
2.4	Shopsysteme.....	132
2.5	Layout eines Webshops.....	134
2.6	Barrierefreiheit im Webshop	136
2.7	Responsives Webdesign	138
2.8	Sortimentsdarstellung im Webshop	138
2.9	Webshop-Optimierung	141
3	Online-Marktplätze	142
3.1	Grundlagen.....	142
3.2	Online-Verkaufsplattformen	143
3.3	Online-Auktionsplattformen.....	145
3.4	Sharing-Economy-Plattformen	145
4	Rechtliche Vorschriften im E-Commerce	146
5	Zahlungsmöglichkeiten im E-Commerce	148
5.1	Auswahlkriterien für die Wahl der Zahlungsart	148

5.2	Klassische Zahlungsarten im Onlinehandel	149
5.3	Elektronische Bezahlsysteme im Onlinehandel.....	150
6	Multi-Channel-, Cross-Channel und Omni-Channel-Strategie	152
6.1	Wechselwirkung von stationärem Handel und Onlinehandel	152
6.2	Distributionsstrategien im Vergleich.....	152
6.3	Serviceleistungen	153
7	Kommunikation mit Kundinnen und Kuden	154
7.1	Kommunikation durch die Produktbeschreibung	154
7.2	Kommunikation im Kundengespräch	155
7.3	Umgang mit unzufriedenen Kundinnen und Kunden	158
8	Künstliche Intelligenz (KI) im E-Commerce.....	160
9	Verkauf zusätzlicher Artikel.....	161
10	Kennziffern im E-Commerce.....	162
11	Datenschutz im E-Commerce	163
D	Onlinemarketing.....	166
1	Erscheinungsformen des Onlinemarketings	167
2	Erfolgsfaktoren des Onlinemarketings	169
2.1	Grundlegende und internet-spezifische Erfolgsfaktoren	169
2.2	Customer Relationship Management (CRM)	171
2.3	Brand Building (Markenaufbau)	173
2.4	Möglichkeiten zur Steigerung des Kundenwertes.....	173
2.5	Erfolgscontrolling	173
3	Instrumente des Onlinemarketings	175
3.1	Corporate-Website	175
3.2	Landingpage und Doorwaypage	176
3.3	Sales Funnel	177
3.4	Onlinewerbung	178
3.5	Search Engine Marketing (SEM).....	181

3.6	Content-Marketing	183
3.7	Social-Media-Marketing (SMM).....	184
3.8	E-Mail-Marketing.....	187
3.9	Mobile-Marketing.....	188
E	Warenwirtschaft und Logistik	190
1	Warentypen.....	191
1.1	Sortimentspolitik.....	191
1.2	Sortimentsaufbau	191
1.3	Sortimentsumfang	191
1.4	Sortimentsstruktur.....	192
1.5	Sortimentsgestaltung	192
1.6	Warenkennzeichnungen.....	193
1.7	Herstellermarken und Handelsmarken.....	193
2	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	194
2.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft.....	194
2.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	195
2.3	Warencodierung	196
3	Wareneingang.....	196
4	Warenlagerung	197
4.1	Aufgaben der Lagerhaltung.....	197
4.2	Anforderungen an ein Lager.....	197
4.3	Lagerarten	197
4.4	Lagerrisiken	198
4.5	Lagerbestandsarten	198
4.6	Lagerkosten.....	199
4.7	Lagerkennzahlen	199
4.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen.....	200
4.9	Hilfsmittel im Lager	200
4.10	Tätigkeiten im Lager.....	201
F	Projektmanagement	204
1	Kommunikation und Kooperation.....	205
1.1	Grundlagen der Kommunikation	205

1.2	Führungsstile und Management-Prinzipien	207
1.3	Teamarbeit	208
1.4	Präsentationstechnik	212
1.5	Verbale und nonverbale Gesprächsführung	214
1.6	Kreativitäts- und Bewertungstechniken.....	219
2	Projektmanagement-Techniken.....	224
2.1	Projektdefinition.....	224
2.2	Projektorganisation.....	225
2.3	Projektplanung	228
2.4	Projektcontrolling	231
2.5	Projektabschluss	232
G	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	233
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	234
2	Kaufmännisches Rechnen	236
2.1	Dreisatz	236
2.2	Durchschnittsrechnung.....	237
2.3	Verteilungsrechnung.....	238
2.4	Prozentrechnung.....	238
2.5	Währungsrechnung.....	241
2.6	Zinsrechnung	242
3	Buchführung.....	244
3.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung.....	244
3.2	Inventur, Inventar	245
3.3	Bilanz, Bestandskonten.....	247
3.4	Organisation der Buchführung.....	249
3.5	Erfolgskonten, Gewinn und Verlustkonto (GuV).....	250
3.6	Warenkonten.....	251
3.7	Umsatzsteuer	252
3.8	Privatentnahmen und -einlagen	253
3.9	Einkaufs- und Verkaufsbuchungen	254
3.10	Anlagenwirtschaft	257
3.10.1	Kauf von Anlagegütern	257
3.10.2	Abschreibungen auf Sachanlagen	257

3.10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter.....	258
3.11	Jahresabschluss	259
4	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR).....	261
4.1	Handelskalkulation	261
4.1.1	Bezugskalkulation	261
4.1.2	Verkaufskalkulation	262
4.1.3	Verkürzte Kalkulationsverfahren.....	265
4.2	Teilkostenrechnung.....	266
4.2.1	Fixe und variable Kosten	266
4.2.2	Deckungsbeitragsrechnung.....	271
4.2.3	Break-Even-Point.....	272
4.3	Vollkostenrechnung	273
4.3.1	Abgrenzungsrechnung.....	273
4.3.2	Kostenstellenrechnung (BAB).....	279
4.3.3	Kostenträgerrechnung.....	282
5	Statistik	286
5.1	Aufgaben.....	286
5.2	Darstellungsmethoden	286
6	Controlling.....	288
6.1	Begriff und Aufgaben	288
6.2	Instrumente.....	289
6.3	Anwendungsbereiche	289
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	292
	Bildquellenverzeichnis.....	296
	Sachwortverzeichnis	297

2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens

2.1 Rechtliche Grundbegriffe

Rechtssubjekte

Natürliche Personen	alle Menschen
Juristische Personen	<p>Zweckschöpfung des Gesetzgebers, gebildet durch eine Summe von Personen und/oder Sachen zu einer Organisation</p> <p>Juristische Personen des Privatrechts: z. B. Kapitalgesellschaften (GmbH, AG), eingetragene Vereine</p> <p>Juristische Personen des öffentlichen Rechts: z. B. Bund, Länder, Gemeinden, Kreise, Universitäten, IHK, gesetzliche Krankenkassen</p>

Rechtsobjekte

Sachen (= körperliche Gegenstände)	z. B. unbewegliche Sachen (Immobilien) wie Grundstücke und Gebäude oder bewegliche Sachen (Mobilien) wie Konsumgüter und Investitionsgüter
Rechte (= unkörperliche Gegenstände)	z. B. Persönlichkeitsrechte wie Firmenrechte und Namensrechte oder Vermögensrechte wie Forderungen und Patente

Willenserklärung

- Eine Willenserklärung ist eine rechtlich wirksame Äußerung, durch die die abgebende Person bewusst eine Rechtsfolge herbeiführen will.

Rechtsfähigkeit

- Fähigkeit, Träger von Rechten und Pflichten zu sein. Die Rechtsfähigkeit beginnt bei natürlichen Personen mit der Geburt, bei juristischen Personen mit einem Hoheitsakt (bei juristischen Personen des öffentlichen Rechts) bzw. einem privaten Gründerakt (bei juristischen Personen des Privatrechts).

Geschäftsfähigkeit

- Fähigkeit, rechtswirksame Willenserklärungen abgeben zu können, d. h. Rechtsgeschäfte selbstständig abschließen zu können

Unbeschränkte Geschäftsfähigkeit

- Alle natürlichen Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und sich im Vollbesitz ihrer geistigen Kräfte befinden sind unbeschränkt geschäftsfähig.

Beschränkte Geschäftsfähigkeit

- Alle natürlichen Personen zwischen dem vollendeten 7. und 18. Lebensjahr sind beschränkt geschäftsfähig.

Alle Willenserklärungen sind bei beschränkt Geschäftsfähigen zunächst schwebend unwirksam. Erst durch Zustimmung der gesetzlichen Vertretung (im Regelfall die Eltern) wird die Willenserklärung gültig. Für eine Reihe von Rechtsgeschäften gilt jedoch, dass sie auch bei beschränkt Geschäftsfähigen ohne Zustimmung der Eltern rechtswirksam sind:

- Rechtsgeschäfte, die dem beschränkt Geschäftsfähigen nur einen rechtlichen Vorteil bringen (z. B. Annahme einer Schenkung)
- Rechtsgeschäfte, die mit Mitteln getätigten werden, die dem beschränkt Geschäftsfähigen als Taschengeld zur Verfügung stehen („Taschengeldparagraf“)
- Rechtsgeschäfte, die im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses getätigten werden (z. B. Verkauf von Waren durch Auszubildende zum Einzelhandelskaufmann für den Ausbildungsbetrieb)

Geschäftsunfähigkeit

- Kinder bis zum vollendeten 7. Lebensjahr und dauerhaft geisteskranke Personen sind geschäftsunfähig.

Alle Willenserklärungen von Geschäftsunfähigen sind unwirksam und somit sind auch alle Rechtsgeschäfte nichtig.

Besitz

- Besitz bezeichnet die **tatsächliche** Herrschaft über eine Sache (Wer „hat“ es?).

Eigentum

- Eigentum bezeichnet die **rechtliche** Herrschaft über eine Sache (Wem „gehört“ es?).

Eigentumsvorbehalt

Der Lieferer behält sich das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Bezahlung vor. Der Käufer bzw. die Käuferin wird Besitzer/-in, der Verkäufer bzw. die Verkäuferin bleibt Eigentümer/-in.

2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte

Vertragsarten

Vertragsart	Vertragsgegenstand	Beispiele
Kaufvertrag	Lieferung eines fertigen Produkts	jeder Kauf einer bereits fertiggestellten Sache
Werkvertrag	entgeltliche Herstellung eines versprochenen Werkes	Autoreparatur, Änderung eines Anzugs
Dienstvertrag	Bereitstellung einer entgeltlichen Arbeitsleistung (erfolgsunabhängig)	Arbeitsvertrag
Mietvertrag	entgeltliche Überlassung von Sachen zum Gebrauch	Mieten einer Wohnung, Mieten eines Pkw
Pachtvertrag	entgeltliche Überlassung von Sachen oder Rechten zum Gebrauch und zum Fruchtgenuss	Verpachtung eines Ackers, Verpachtung eines Restaurants
Leihvertrag	unentgeltliche Überlassung einer Sache zum Gebrauch (Rückgabe derselben Sache)	kostenloses Überlassen eines Pkw, kostenloser CD-Verleih
Darlehensvertrag	unentgeltliche oder entgeltliche Überlassung von vertretbaren Sachen (Sachdarlehen) oder Geld (Gelddarlehen) zum Gebrauch/Verbrauch (Eigenumswechsel)	Kreditvertrag, Ausleihen von Milch, Eiern und Mehl bei Nachbarn, zinsfreier Ratenkauf von Möbeln

Einseitige Rechtsgeschäfte	Mehrseitige Rechtsgeschäfte
nur eine Willenserklärung einer Partei notwendig	mindestens zwei übereinstimmende Willenserklärungen notwendig
→ Empfangsbedürftige Willenserklärungen sind erst rechtswirksam, wenn der Empfänger die Willenserklärung erhalten hat. Beispiele: Kündigung, Anfechtung, Mahnung	→ einseitig verpflichtende Verträge: Nur eine Vertragsseite ist zur Leistung verpflichtet. Beispiele: Schenkung, Bürgschaft
→ Nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen sind bereits mit ihrer Abgabe rechtswirksam. Beispiel: Testament	→ mehrseitig verpflichtende Verträge: Alle Vertragsseiten sind zu einer Leistung verpflichtet. Beispiele: Kaufvertrag, Mietvertrag, Pachtvertrag

Form der Rechtsgeschäfte

Grundsätzlich gilt für alle Verträge Formfreiheit. So können z. B. Kaufverträge auch mündlich oder nur durch schlüssiges Handeln (z. B. an der Supermarktkasse) abgeschlossen werden. Bei bestimmten Rechtsgeschäften bzw. Rechtshandlungen gibt es jedoch einen Formzwang:

Schriftform	eigenhändige Unterschrift notwendig, z. B. Kündigung, Testament, Schuldanerkenntnis, Bürgschaft (Ausnahme: Formfreiheit, wenn Bürge als Kaufmann i. S. des HGB die Bürgschaft im Rahmen eines Geschäfts abgibt), Grundstücks- und Wohnungsmietverträge auf länger als ein Jahr
Notarielle Beglaubigung	Bestätigung der Echtheit der Unterschrift durch einen Notar, z. B. schriftliche Anmeldung zum Handelsregister oder Grundbucheintrag
Notarielle Beurkundung	Bestätigung der Unterschrift und des Inhalts der Erklärung durch einen Notar/eine Notarin, z. B. Grundstückskaufverträge, Ehevertrag, Schenkungsversprechen, Erbverzicht

2.3 Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte

Nichtigkeit von Rechtsgeschäften

Nichtige Willenserklärungen sind von Anfang an nichtig (ungültig). Sie haben keine Rechtsfolgen, da kein rechtsgültiger Vertrag zustande gekommen ist.

Nichtig sind:	Beispiele:
Willenserklärungen von Geschäftsunfähigen	<i>Ein sechsjähriges Kind kauft ein Spiel.</i>
Willenserklärungen von beschränkt Geschäftsfähigen gegen den Willen des gesetzlichen Vertreters	<i>Eine siebzehnjährige Auszubildende kauft gegen den Willen ihrer Eltern ein Motorrad.</i>
Willenserklärungen, die im Zustand der Bewusstlosigkeit oder vorübergehenden Störung der Geistesfähigkeit abgegeben wurden	<i>Ein Mann kauft im volltrunkenen Zustand ein wertvolles Gemälde.</i>
Willenserklärungen, die gegenüber einer anderen Person mit deren Einverständnis nur zum Schein abgegeben wurden (= Scheingeschäft)	<i>Ein Gast lässt sich in einem Restaurant von einer Quittung über 200,00 € geben, obwohl er nur 100,00 € bezahlt. Er will die Quittung als Beleg für Geschäftskosten verwenden, um damit Steuern zu sparen.</i>

Nichtig sind:	Beispiele:
nicht ernst gemeinte Willenserklärungen (= Scherzgeschäfte)	Jemand sagt im Scherz: „Du kannst mein Auto geschenkt haben.“
Rechtsgeschäfte, die nicht in der vorgeschriebenen Form abgeschlossen wurden	Ein Vertrag über einen Hauskauf wurde nur mündlich abgeschlossen.
Rechtsgeschäfte, die gegen ein gesetzliches Verbot verstößen	Ein Verkäufer verkauft Alkohol an Kinder.
Rechtsgeschäfte, die gegen die guten Sitten verstößen	Eine Glasermeisterin nimmt nach einem Unwetter überhöhte Preise für ihre Glasscheiben (= Wucher).

Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften

- Anfechtbare Willenserklärungen können im Nachhinein durch Anfechtung ungültig werden.
- Bis zur Anfechtung sind sie gültig, d. h., es ist ein rechtsgültiger Vertrag zustande gekommen.

Anfechtungsgründe	Beispiele:
Irrtum in der Erklärung: Die Äußerung einer Person entspricht nicht dem, was sie sagen wollte.	Eine Einzelhändlerin bestellt irrtümlich 150 anstatt 15 Hemden.
Irrtum über die Eigenschaft einer Person oder Sache	Eine Einzelhändlerin stellt einen Buchhalter ein und erfährt nachträglich, dass dieser wegen Unterschlagung von Firmengeldern seines vorherigen Arbeitgebers vorbestraft ist.
Irrtum in der Übermittlung: Die Willenserklärung wurde von der mit der Übermittlung beauftragten Person oder Organisation (z. B. der Post) falsch weitergegeben.	Eine Einzelhändlerin bittet einen Angestellten, bei einem Großhändler telefonisch 100 linierte A4-Blöcke zu bestellen. Der Angestellte bestellt irrtümlich karierte Blöcke.
widerrechtliche Drohung: Eine Person wird durch eine Drohung zur Abgabe einer Willenserklärung gezwungen.	Ein Zeitschriftenwerber bedroht eine alte Frau und zwingt sie dazu, ein Zeitschriftenabonnement zu bestellen.
arglistige Täuschung: Eine Person wird durch arglistige Täuschung zur Abgabe einer Willenserklärung veranlasst.	Eine Kundin kauft einen gebrauchten Pkw. Nach Angaben des Verkäufers ist er unfallfrei. Nachträglich stellt sich heraus, dass der Pkw einen Unfallschaden hat.

2.4 Kaufvertrag

2.4.1 Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags

Der Kaufvertrag kommt durch zwei inhaltlich übereinstimmende, einander entgegengerichtete Willenserklärungen (Antrag und Annahme) zustande.

Verpflichtungsgeschäft (= Abschluss des Kaufvertrags)

Antrag und Annahme: Bestellung und Bestellungsannahme bzw. Angebot und Bestellung

Pflichten der Käufer	Pflichten der Verkäufer
→ rechtzeitige Zahlung des vereinbarten Kaufpreises	→ rechtzeitige, vereinbarungsgemäße, mangelfreie Übergabe der Ware
→ Abnahme der Ware	→ Übertragung des Eigentums

Erfüllungsgeschäft (= Erfüllung des Kaufvertrags)

Im Erfüllungsgeschäft (auch Verfügungsgeschäft genannt) werden die im Verpflichtungsgeschäft eingegangenen Pflichten erfüllt (z.B. Verkäufer/-in liefert die Ware, Käufer/-in nimmt Ware an usw.).

Der **gesetzliche Erfüllungsort** für die Ware ist der Ort der Verkäuferin bzw. des Verkäufers (Warenschulden = Holschulden, d.h., der Käufer oder die Käuferin muss die Ware beim Verkäufer oder der Verkäuferin abholen) und für das Geld ist es der Ort der Käuferin/des Käufers (Geldschulden = Schickschulden, d.h., der Käufer oder die Käuferin muss das Geld an den Ort der Verkäuferin bzw. des Verkäufers übermitteln).

Der **Gerichtsstand** ergibt sich aus dem gesetzlichen Erfüllungsort. Der allgemeine Gerichtsstand ist der Sitz des Gerichts, in dessen Bezirk der Schuldner seinen Wohnsitz hat.

Inhalte des Kaufvertrags

- Art, Güte und Beschaffenheit der Ware (z.B. Muster, Warenzeichen, Gütezeichen, Handelsklassen, Jahrgänge, Güteklassen)
- Menge
- Preis der Ware
- Preisabzüge:
 - Rabatt kann z.B. gewährt werden als Mengenrabatt, Personalrabatt, Sonderrabatt, Treuerabatt, Naturalrabatt.
 - Bonus ist ein Nachlass, der nachträglich eingeräumt wird.

- Skonto ist ein Nachlass, der für das Zahlen innerhalb eines Zahlungszeitraums eingeräumt wird.

→ Lieferungsbedingungen:

- Verpackungskosten (gesetzliche Regelung: Käufer tragen die Kosten der Versandverpackung, Verkäufer die Kosten der Verkaufsverpackung; vertragliche Regelungen möglich)
- Frachtkosten (gesetzliche Regelung: Käufer tragen die Frachtkosten.); vertragliche Regelungen:
 - „ab Werk“, „ab Lager“, „ab Rampe“: Käufer tragen alle Kosten des Transports.
 - „ab Bahnhof hier“, „ab hier“, „unfrei“: Verkäufer tragen die Kosten der Zufuhr (Rollgeld I) zum Versandbahnhof, Käufer die Verladekosten, Frachtkosten und die Kosten der Anfuhr vom Bestimmungsbahnhof zum Firmensitz (Rollgeld II).
 - „ab Waggon“: Verkäufer übernehmen das Rollgeld I und die Verladekosten.
 - „frachtfrei“, „Bahnhof dort“: Käufer tragen das Rollgeld II.
 - „frei Haus“, „frei Lager“: Verkäufer tragen alle Transportkosten.
- Lieferzeit: Käufer können sofortige Lieferung verlangen. Vertragliche Regelungen sind möglich (z. B. „Lieferung innerhalb 20 Tage“, „Lieferung am 08.08. d. J.“)

→ Zahlungsbedingungen: Verkäufer/-innen können die sofortige Zahlung verlangen.

Vertragliche Regelungen sind möglich

(z. B. „Zahlungsziel 30 Tage“).

Online-Kündbarkeit von online geschlossenen Dauerschuldverhältnissen

- gut sichtbare Kündigungsschaltfläche auf Internetseite zwingend vorgeschrieben
- bei fehlender Kündigungsschaltfläche Kündigung des Vertrags ohne Einhaltung der Kündigungsfrist möglich

2.4.2 Kaufvertragsarten

Unterscheidung nach	
dem Kaufgegenstand	<ul style="list-style-type: none"> → Stückkauf: Der Kaufgegenstand ist eine nicht vertretbare Sache (Unikate wie z. B. Originalgemälde, Gebrauchtwagen). → Gattungskauf: Der Kaufgegenstand ist eine vertretbare Sache (Massenprodukte wie z. B. Kaffeemaschine, Neuwagen).

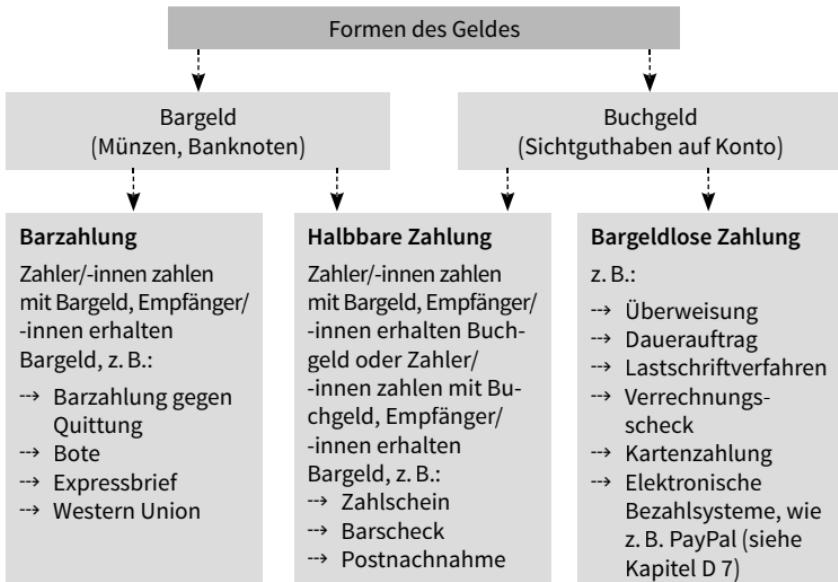
Unterscheidung nach	
den Zahlungsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> --> Barkauf: Ware gegen Geld (Zug um Zug) --> Zielkauf: Die Zahlung erfolgt innerhalb eines festgelegten Zahlungsziels. --> Vorauszahlung: Die Zahlung erfolgt vor der Lieferung. --> Ratenkauf: Die Zahlung erfolgt in Teilbeträgen (Raten). --> Kommissionskauf: Verkäufer/-innen (Kommittenten) räumen den Käufer/-innen (Kommissionären) das Recht ein, alle nicht weiterverkauften Artikel zurückzugeben.
der Lieferzeit	<ul style="list-style-type: none"> --> Sofortkauf: Die Lieferung erfolgt als direkte Reaktion auf den Vertrag, d. h., die Kunden nehmen die Ware gleich mit (z. B. im Supermarkt). --> Kauf auf Abruf: Der Zeitpunkt der Lieferung wird von den Käufern und Käuferinnen bestimmt. --> Sukzessivkauf: Teillieferungen erfolgen zu vorher genau bestimmten Terminen. Käufer/-innen müssen die Ware nicht mehr abrufen. --> Terminlieferung: Die Lieferung erfolgt zu einem genau bezeichneten Termin (z. B. „Lieferung am 03.04. d. J.“). --> Fixkauf: Der Kauf ist abhängig von der Einhaltung eines festgelegten Liefertermins (z. B. „Lieferung am 30.03. d. J. fix“).
der rechtlichen Stellung der Vertragspartner	<ul style="list-style-type: none"> --> bürgerlicher Kauf: Beide Vertragspartner/-innen handeln als Privatleute. --> einseitiger Handelskauf: Ein Vertragspartner handelt als Kaufmann, einer als Privatperson. --> zweiseitiger Handelskauf: Beide Vertragspartner handeln als Kaufleute.
der Art des Vertrages	<ul style="list-style-type: none"> --> Kauf auf Probe: Der Kaufgegenstand kann innerhalb einer vereinbarten Frist zurückgegeben werden. --> Kauf nach Probe: Der gelieferte Kaufgegenstand muss mit der vorher begutachteten Probe übereinstimmen. --> Kauf zur Probe: Die Käufer/-innen erwerben zunächst verbindlich eine kleinere Menge des Kaufgegenstandes und stellen eine größere Nachbestellung in Aussicht, wenn die Kaufsache den Erwartungen entspricht. --> Spezifikationskauf: Der Kaufgegenstand wird erst innerhalb einer vereinbarten Frist genauer bestimmt (spezifiziert), z. B. nach Größe, Farbe, Muster etc.

2.4.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

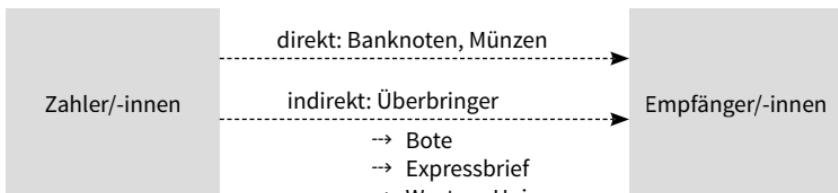
Begriff	AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen („das Kleingedruckte“), die eine Vertragspartei (Verwender = Verkäufer) der anderen auferlegt (§ 305 BGB). Sie sind generell Bestandteil des Angebots.
Inhalt	--> Leistungsbedingungen --> Zahlungsbedingungen --> Gewährleistungsfragen --> Haftungsfragen u. Ä.
Ziel	--> Rationalisierung des Wirtschaftsverkehrs durch Standardisierung von Verträgen (Zeit- und Kostenersparnis) --> Überwälzen von Risiken auf die Vertragspartner
Gefahr	missbräuchliche Verwendung der AGB durch Verkäufer/-innen, insb. bei einseitigen Handelskäufen, bei denen Privatleute übervorteilt werden könnten
Voraus-setzung für Gültigkeit	--> ausdrücklicher Hinweis --> deutlich sichtbarer Aushang --> Möglichkeit der Kenntnisnahme --> Einverständnis
Schutz	Das BGB (§ 308 ff.) schützt die Kundschaft (Verbraucherschutz, siehe Kapitel A 2.9), indem es festlegt, was in den AGB stehen darf. Beispiele für unwirksame Klauseln (Klausel ist von Beginn an unwirksam): <i>kurzfristige Preiserhöhungen</i> – Verkürzung oder Beschränkung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen – Ausschluss der Haftung für zugesicherte Eigenschaften
	Beispiele für bedingt unwirksame Klauseln (Gericht kann sie für unwirksam erklären): – Vorbehalt des Rücktrittrechts für die Leistungspflicht durch den Verwender der AGB ohne sachlichen Grund – Vorbehalt des Verwenders, eine versprochene Leistung zu ändern und davon abzuweichen – unangemessen lange und/oder nicht hinreichend bestimmte Fristen für die Erbringung der Leistung

2.5 Zahlungsverkehr¹

Zahlungsarten



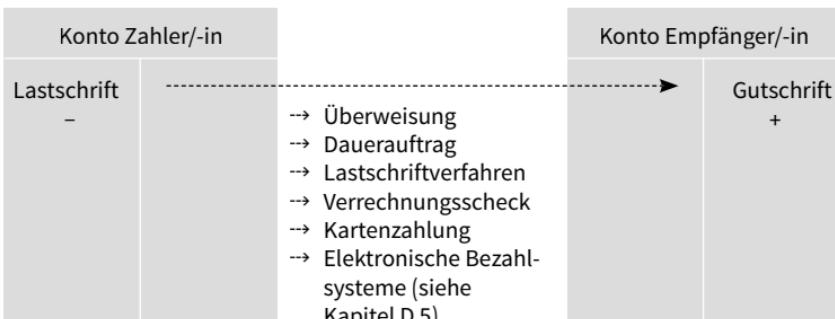
Barzahlung



Der **Nachweis der Zahlung** erfolgt durch eine Quittung.

¹ siehe dazu auch Kapitel C.5 Zahlungsmöglichkeiten im E-Commerce

Bargeldlose Zahlung



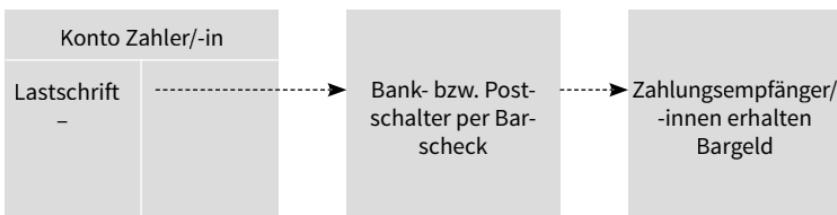
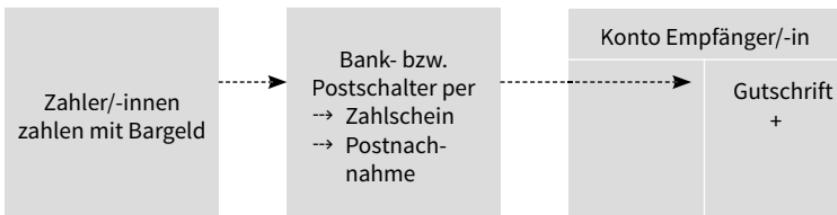
Kartenzahlung

Bei allen Kartenzahlungsverfahren erfolgt die Zahlung bargeldlos. Der bargeldlose Zahlungsverkehr setzt voraus, dass Schuldner und Gläubiger über ein Konto verfügen.

Kartenzahlung	Merkmale
Electronic Cash POS-System (Point of Sale)	<ul style="list-style-type: none"> → Kundinnen und Kunden zahlen mit ihrer Girocard (ehemals EC-Karte) mittels eines elektronischen Kartenlesegerätes am Verkaufsort (= point of sale). → Der Einzug des Geldbetrages erfolgt beleglos vom Bankkonto der Kunden. → Bei der Zahlung erfolgt die Eingabe der persönlichen Geheimzahl der Kunden (PIN) oder die Unterschrift auf einen Beleg. → Das Karten ausgebende Kreditinstitut garantiert den Eingang der Zahlung.
Geldkarte	<ul style="list-style-type: none"> → Die Geldkarte wird an speziellen Ladeterminals der Hausbank mit bis zu 200,00 € aufgeladen. → Der Zahlungsbetrag wird im Einzelhandelsgeschäft vom Chipguthaben abgebucht und dem Händler gutgeschrieben.

Kartenzahlung	Merkmale
Kreditkarte	<ul style="list-style-type: none"> --> Kreditkarten werden von Kreditkartenorganisationen wie VISA, MasterCard, Diners Club, American Express herausgegeben. --> Kreditkarteninhaber können weltweit bei allen Vertragsunternehmen der Kartenorganisationen bargeldlos bezahlen. --> Vertragsunternehmen bezahlen an die Kartenorganisationen eine Provision und erhalten von diesen die Verkaufserlöse vergütet.

Halbbare Zahlung



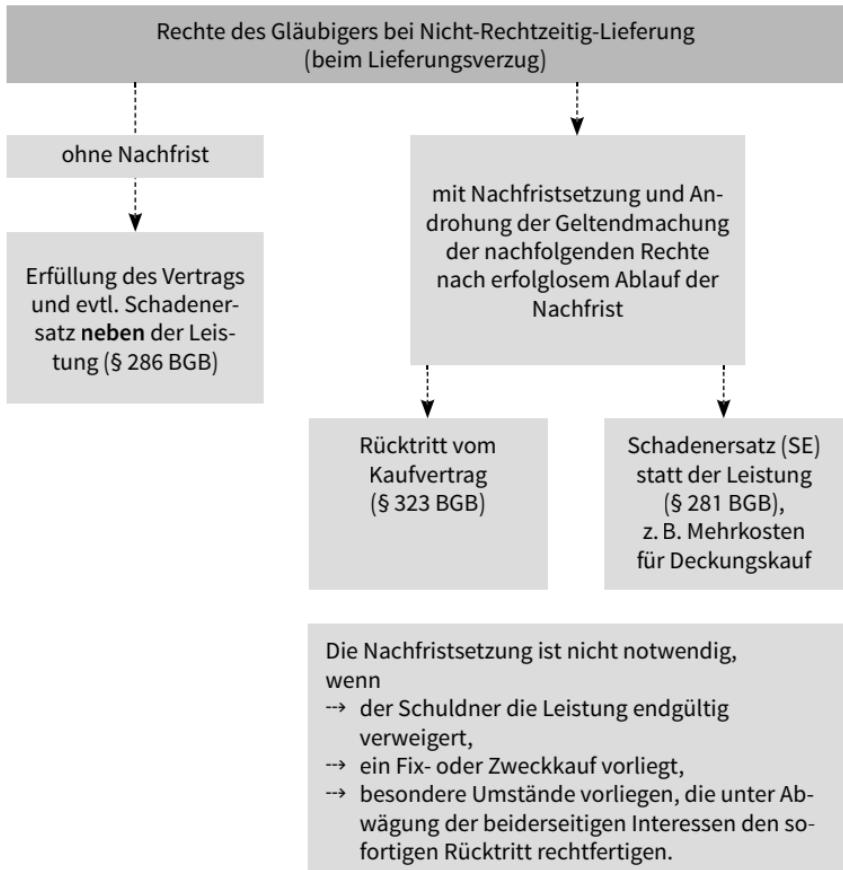
2.6 Kaufvertragsstörungen

Arten

Schlechteistung (mangelhafte Lieferung)	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	Annahmeverzug	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)
Mängel in der Art, Menge, Qualität	Bestellte Ware trifft nicht termingerecht ein.	Ordnungsgemäß gelieferte Ware wird nicht angenommen.	Ordnungsgemäß gelieferte Ware wird nicht bezahlt.

2.6.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)





2.6.2 Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)

- > Die Ware gilt nur dann als mangelfrei, wenn sie den „objektiven Anforderungen“, den „subjektiven Anforderungen“ und - soweit eine Montage durchzuführen ist - den Montageanforderungen entspricht.
- > Die Sache entspricht den subjektiven Anforderungen, wenn sie
 1. die vereinbarte Beschaffenheit hat,
 2. sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet und
 3. mit dem vereinbarten Zubehör und den vereinbarten Anleitungen, einschließlich Montage- und Installationsanleitungen übergeben wird.

Bildquellenverzeichnis

EHI Geprüfter Online-Shop: 141.2.

fotolia.com, New York: Merzlyakova, Natalia 153.11, 153.12, 153.14; Roman Dekan 102.3; Spectral-Design 153.5, 153.7, 153.8.

Hild, Claudia, Angelburg: 129.1.

Jouve Germany GmbH & Co. KG, München: 208.1, 209.1, 210.1, 211.1, 219.1, 220.1, 221.1, 225.1, 226.1, 227.1, 228.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: dpa-infografik 164.1.

Shutterstock.com, New York: Vdant85 102.1.

stock.adobe.com, Dublin: Dietl, Jeanette 153.1, 153.6, 153.9, 153.13, 153.15; Fresh-Paint 153.2, 153.3, 153.4; Imagewriter 102.2; industrieblick 153.10, 153.16, 153.17; pressmaster Titel, Titel; Wiktoria Matynia 102.4.

Trusted Shops SE, Köln: 141.1.

TÜV Rheinland AG, Köln: ID Nr. 1000000000, www.tuv.com 141.3.

YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 14.1, 14.2, 15.1, 16.1, 101.1, 124.1, 224.1, 228.2, 229.1, 230.1, 230.2, 231.1, 233.1, 234.1, 253.1, 267.1, 268.1, 269.1, 270.1, 274.1, 275.1, 276.1, 285.1.