
Checkliste für E-Commerce Unternehmen in Krisenzeiten (COVID 19)

1. Vertrauen der Kunden aufrechterhalten

- Informieren Sie proaktiv über die Einhaltung der Massnahmen des Bundes. Eventuell auch durch einen (dezenten) Hinweis auf der Landingpage.
- Prüfen Sie spezielle Angebote für Risikogruppen.
- Weisen Sie auf Gütesiegel und Mitgliedschaften hin.
- Informieren Sie Ihre Kunden über die Auswirkungen der Krise auf den E-Commerce, bspw. betreffend Ansteckungsgefahr durch Pakete (gutes Beispiel bei brack.ch)..
- Informieren Sie proaktiv und transparent über veränderte Lieferfristen und/oder Versandbedingungen.
- Stellen Sie sicher, dass Verfügbarkeitsanzeigen aktuell sind, um Kundenfrustrationen zu vermeiden.
- Stellen Sie den Kunden-Support sicher und heben Sie Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit hervor.
- Heben Sie das krisenbedingt besonders gefragte Produktsortiment besonders hervor.
- Überprüfen Sie AGB und DSE. Sind Anpassungen Ihrer AGB erforderlich (Lieferfristen)? Gewisse Leistungen können nicht mehr erbracht werden (Bsp. Massanpassungen beim Sperrgut durch die Post, Expresslieferungen, etc.)

2. Arbeitsrecht

- Bei Arbeitsausfällen: Prüfen Sie die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter (oder Teile davon) für die Kurzarbeit anzumelden (siehe unten Nützliche Links, Kurzarbeit).
- Differenzieren Sie klar zwischen Kurzarbeit und EO (Quarantäne, Kinderaufsicht, etc.)
- Denken Sie an alle Ihre Mitarbeiter (Teilzeit, Stundenlohn, Arbeitnehmer im Ausland).
- Beantragen Sie vorsorglich Schichtarbeit / Sonntagsarbeit (je nach Volumenentwicklung)

3. Zusätzliche oder neue Spediteure

Wenn Sie aufgrund der aktuellen Situation für den Vertrieb im Inland neue oder für den Import aus dem Ausland zusätzliche Spediteure beauftragen wollen, beachten Sie:

- Sofern vorhanden, die AGB des Spediteurs. Diese können in kritischen Situationen einige Stolpersteine beinhalten (z.B. Exklusivität oder Maximallieferbeschränkungen).
- Bei Transporten aus dem Ausland die Massnahmen des jeweiligen Landes (siehe unten: Nützliche Links, International).
- Prüfen Sie Ihre Vereinbarung mit Ihrem aktuellen Spediteur (wurde Exklusivität vereinbart oder eine Mengenvereinbarungen getroffen?).
- Prüfen Sie, ob Click&Collect angeboten, resp. ausgebaut werden kann.

- Zollabgaben: in der Zeit vom 21. März 2020 bis 31. Dezember 2020 werden keine Verzugszinsen in Rechnung gestellt (siehe Link unten, Nützliche Links, Massnahmen Zollabgaben).

4. Lager und Logistik

- Splitten oder trennen Sie Arbeitsplätze/Stationen räumlich, um bspw. das Social Distancing einzuhalten oder bei einem Krankheitsfall an der anderen Station weiterarbeiten zu können.
- Strecken Sie Schichten, bzw. teilen Sie Schichten auf, um das Ansteckungsrisiko zu minimieren.
- Reinigen Sie Arbeitsplätze und neuralgische Stellen / Instrumente regelmässig.
- Verbieten Sie Lieferanten/LKW Fahrern, Ihr Gebäude zu betreten.
- Teilen Sie Pausenzeiten auf kleine Teams auf (nicht alle zum gleichen Termin in der Pause).
- Vermeiden Sie wenn immer möglich Rochaden von Arbeitsplätzen.
- Wenn Sie zusätzliche Lagerflächen benötigen oder nicht mehr benötigen, kontrollieren Sie Ihren Mietvertrag, suchen Sie das Gespräch mit Ihrem Vermieter (bspw. Mietzinsreduktion, Zahlungsaufschub) und prüfen Sie die vom Bundesrat beschlossenen Fristverlängerungen bei Zahlungsrückständen für Geschäftsmieten in gewissen Fällen (siehe Link unten, Nützliche Links, Mietrechtliche Massnahmen). Mietrechtliche Fragen stellen aktuell eine grosse Herausforderung dar!

5. Partner und Lieferanten

- Bei Lieferverzögerungen: Prüfen Sie, ob Ihr Vertrag eine Force Majeur Klausel (höhere Gewalt) enthält und die aktuelle Lage erfasst ist (Epidemie oder Pandemie).
- Bei Preiserhöhungen: Prüfen Sie den Rahmenvertrag oder einzelne Vereinbarungen (bspw. auf Möglichkeit einer ausserordentlichen Kündigung).
- Bedenken Sie bei der Lösungsfindung mit Ihren Partner und Lieferanten, dass die Zusammenarbeit auch nach der Krise weitergeht. Suchen Sie einvernehmliche Lösungen, nutzen Sie Ihre vertraglichen und gesetzlichen Rechte argumentativ im Sinne einer solchen Lösung.

6. Allgemeine Verträge

- Erbringt Ihr Vertragspartner eine Leistung nicht oder verspätet? Können Sie selber eine Vertragsleistung nicht erbringen?
- Überprüfen Sie Ihre Verträge insbesondere auf Klauseln zur höheren Gewalt, ausserordentliches Kündigungsrecht, Exklusivität:
 - i. Für Shop-Weiterentwicklungen
 - ii. In Lizenzverträgen
 - iii. Bspw. bei Softwareablösungs- / Entwicklungsprojekten (eine neue Logistiksoftware oder Online-Shop-Software wie bspw. Magento)

- Bedenken Sie bei der Lösungsfindung mit Ihren Vertragspartnern, dass die Zusammenarbeit auch nach der Krise weitergeht. Suchen Sie einvernehmliche Lösungen, nutzen Sie Ihre vertraglichen und gesetzlichen Rechte argumentativ im Sinne einer solchen Lösung.

7. Liquidität im Unternehmen

- Bei Liquiditätsproblemen (etwa bei Schwierigkeiten, Löhne, Miete oder andere Rechnungen zu bezahlen): Prüfen Sie die Möglichkeit der Inanspruchnahme von Liquiditätshilfen der Banken oder anderer aktueller Massnahmen des Bundes (siehe unten, Nützliche Links, Liquiditätshilfen).
- Prüfen und beachten Sie die weiteren Massnahmen, die vom Bundesrat erlassen wurden:
 - i. Erlass des Verzugszinses auf die Mehrwertsteuer, die besonderen Verbrauchssteuern, Lenkungsabgaben und Zollabgaben;
 - ii. möglicher Zahlungsaufschub bei Sozialversicherungsbeiträgen; sowie
 - iii. Fristverlängerungen bei Zahlungsrückständen bei Wohn- und Geschäftsmieten in bestimmten Fällen (siehe unten, Nützliche Links).

8. Gewinnspiele

- Können aufgrund der aktuellen Situation Preise nicht eingelöst werden? Prüfen Sie in diesem Fall, wie die Wettbewerbsbedingungen formuliert wurden.
- Kann die Situation gelöst werden, in dem Gewinne geändert (bspw. auf ein anderes Produkt) oder allenfalls deren Gültigkeit verlängert werden?
- Werden die Gewinne durch Drittanbieter angeboten? Prüfen Sie diesbezüglich die Vereinbarung mit dem Drittanbieter.

9. Newsletter & AdWords-Marketing

- Beachten Sie bei Marketing Mailings, wie bisher, die Datenschutzrichtlinien.
- Starten Sie AdWords-Kampagnen und/oder optimieren Sie Ihre bestehenden Kampagnen und KeyWords (bspw. für aktuell gesuchte Produkte). Achtung: die rechtlichen Rahmenbedingungen gelten natürlich auch in Zeiten von Corona-Notstand.
- Wenn Sie an alle Kunden ein Info-Mailing machen wollen: Prüfen Sie die lauterkeitsrechtlichen und datenschutzrechtlichen Voraussetzungen. Achtung: Kunden, die sich vom Newsletter ausgetragen haben, dürfen auch im Kontext von Infos zu den Leistungen und Angeboten in Zeiten von Corona-Notstand und anderen Krisenzeiten nicht angeschrieben werden. Die Zustellung unerwünschter Werbung und die Missachtung der rechtlichen Vorgaben kann gerade in Krisenzeiten für grosse Verärgerung bei (potentiellen) Kunden sorgen.

10. Cybercrime & Fraud

- Beachten Sie laufend die Warnhinweise auf der Website von MELANI und in der Presse. Die Krise führt leider auch zu vermehrten Cybercrime Aktivitäten und betrügerischen Angeboten und Bestellungen.

11. Nützliche Links

Beiträge Meyerlustenberger Lachenal (mll)

<https://www.mll-news.com/covid-19-information/>

Kurzarbeit

Informationen des Bundes https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/neues_coronavirus/kurzarbeit.html

Informationen des Kantons Zürich: https://awa.zh.ch/internet/volkswirtschaftsdirektion/awa/de/coronavirus_informationen_awa.html

Voranmeldungen für Kurzarbeit im Kanton Zürich: voranmeldung.kurzarbeit@vd.zh.ch

Mietrechtliche Massnahmen

Allgemeine Informationen Bund: <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78605.html>

Verband der Geschäftsmieter: <http://www.geschaeftsmieter.org/newsletter.html>

Aufschub Sozialversicherungsbeiträge

<https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78515.html> Zuständig sind die AHV Ausgleichskassen, im Kanton Zürich: <https://www.svazurich.ch/internet/de/home.html>

Massnahmen Zollabgaben, Mehrwertsteuer etc. (Verzugszins)

<https://www.estv.admin.ch/estv/de/home/covid19/news.html>

Liquiditätshilfen für Unternehmen

Übergangskredite Banken: <https://covid19.easygov.swiss/>

Liquiditätshilfen für Unternehmen (Seco): https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/neues_coronavirus/liquiditaetshilfen.html

Verordnungen des Bundesrates

Amtliche Sammlung (Publikation der COVID Verordnungen): <https://www.admin.ch/opc/de/official-compilation/2020/index.html>

Dringliche Veröffentlichungen: <https://www.admin.ch/gov/de/start/bundesrecht/amtliche-sammlung/dringliche-veroeffentlichungen.html>

Verband des Schweizerischen Versandhandel, VSV

Allgemeine Informationen zum Online-Versandhandel sowie hilfreiche Hinweise zu Themen im Zusammenhang mit COVID 19: <https://www.vsv-versandhandel.ch/>

International

E-Commerce Europe hat ein E-Commerce Info Center eingerichtet und verschiedene Informationen und Links zusammengetragen. Sie finden dort rasch und einfach Informationen zu den Massnahmen in der EU, den einzelnen europäischen Ländern und den USA: <https://www.ecommerce-europe.eu/coronavirus-e-commerce-info-center/>

Stand: 31.03.2020

Ansprechpartner

Lukas Bühlmann, LL.M., Partner Zürich

+41 44 396 91 17, lukas.buehlmann@mll-legal.com

Dr. Michael Reinle, LL.M., Partner Zürich

+41 44 396 91 33, michael.reinle@mll-legal.com

Meyerlustenberger Lachenal AG Rechtsanwälte – Attorneys at law

Schiffbaustrasse 2 | Postfach 1765 | 8031 Zürich | Schweiz

mll-legal.com | mll-news.com