

VERBRAUCHERRECHTE BEIM ONLINE-EINKAUF

Wenn das Paket nicht kommt oder die Ware gefälscht ist

Ob Kleidung, Schuhe, elektronische Geräte oder Möbel. Mit ein paar Klicks ist der Einkauf im Internet bequemer als im Warenhaus. Ein weiterer Vorteil im Unterschied zum stationären Handel: Wenn die Ware nicht gefällt, kann sie innerhalb von 14 Tagen zurückgeschickt werden, während es ein gesetzliches Umtauschrecht im stationären Handel nicht gibt. Der Kunde ist dort auf die Kulanz des Händlers angewiesen.

Doch der Konsum im Netz hat auch Schattenseiten. Ärger mit Rücksendungen, lange Wartezeiten, fehlerhafte Waren oder gar Betrug durch Fake-Shops. Wer im Internet einkauft, sollte seine Rechte kennen.

Woran erkenne ich einen seriösen Onlineshop?

Impressum und AGB

Es muss das Impressum – normalerweise am Ende der Homepage – geben, ein schneller Überblick zu den Preisen der Produkte, den Versandkosten sowie den Fristen und Zahlungsbedingungen möglich sein. Das sind die Fakten, die den Kunden besonders interessieren. Obwohl kaum gelesen, müssen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einfach abzurufen sein. Betreiber von Onlineshops sind verpflichtet, den Firmennamen, eine Adresse mit Ort und Straße und eine E-Mail-Adresse anzugeben. Bei einer GmbH muss ein Vertretungsberechtigter ausgewiesen sein, der meist im Impressum zu finden ist. Weitere Merkmale eines seriösen Shops sind die Umsatzsteueridentifikationsnummer sowie die Registernummer aus dem Handelsregister. Das Unternehmen sollte auch telefonisch erreichbar sein. Nur eine Postfachadresse und auch keine Telefonnummer sind Kriterien, die nicht für den Anbieter sprechen. Dann lieber von einer Bestellung Abstand nehmen.

Lieferfrist

Für jede Ware muss angegeben werden, innerhalb welcher Frist sie geliefert werden kann. Formulierungen wie „Ware bald verfügbar“ sind nicht zulässig. Die Angabe einer Frist wie „fünf bis sieben Tage“ ist dagegen statthaft. Zur Lieferfrist gehören auch die Lieferbedingungen. Das kann bei schweren und großvolumigen Ge-

räten besonders wichtig sein. Möglicherweise werden diese Geräte nicht bis in Ihre Wohnung oder die erste Etage des Hauses gebracht, sondern nur bis zur ersten Tür. Das kann auch die Haustür eines Einfamilienhauses oder Mehrfamilienhauses sein. Der weitere Transport zum Aufstellungsort liegt dann in der Verantwortung des Kunden.

Vollständiger Preis

Achten Sie außerdem auf eine vollständige Preisangabe. Der Gesamtpreis muss einschließlich der Mehrwertsteuer und eventuell sonstiger Steuern und Abgaben ausgewiesen werden. Wichtig sind auch die zusätzlichen Liefer- und Versandkosten. Sonst kann der Händler Ihnen diese Kosten auch nicht berechnen. Wenn es durch den Händler nicht möglich ist, die Summe exakt zu bestimmen, dann muss es eine Schätzung mit den maximal anfallenden Kosten geben. Dazu gehören auch die Kosten für eine Rücksendung.

Gut ist, wenn das für den Verbraucher kostenfrei ist, doch eine Pflicht des Händlers dazu gibt es nicht. Weitere wichtige Informationen betreffen die Zahlungsarten, Mängelhaftung, Gewährleistung und Garantie.

Bei Abo-Verträgen muss besonders auf Laufzeit und Gesamtpreis des Abrechnungszeitraumes geachtet werden. Schon vor Abschluss der Bestellung muss der Anbieter klar und deutlich über die Laufzeit, die Bedingungen der Kündigung bei unbefristeten oder sich automatisch verlängernden Verträgen sowie den Gesamtpreis für die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Kosten seine Kunden informieren.

Wichtige Punkte im Überblick

Berücksichtigt man alle Faktoren, ist der Einkauf im Netz schon nicht mehr so einfach. Auch, wenn der Einkauf schnell gehen soll: Zumindest auf einige Faktoren sollte man achten, vor allem, wenn es die erste Bestellung bei dem Anbieter ist.

Hier noch einmal im Überblick, auf welche Angaben des Anbieters Sie achten sollten:

- Identitätsangaben, möglichst mit Telefon- und Faxnummer.
- Klare Produkt- oder Leistungsbeschreibung mit Angabe des Gesamtpreises und der Lieferfrist.

- Hinweise über die Zahlungsarten, Versandkosten und eventuelle Kosten für eine Rücksendung
- Die Lieferbedingungen sind besonders wichtig, wenn große und schwere Geräte bestellt werden.
- Außerdem checken: Hinweise zu Mängelhaftung, Gewährleistung, Garantie und eventuell Kundendienst.

Auf Themen wie Rücksendungen, Garantie oder Gewährleistung wird weiter unten noch ausführlicher eingegangen.

TIPP: Alle Angaben im Zusammenhang mit dem Bestellvorgang werden Bestandteil des Kaufvertrages. Abweichungen davon müssen beide Vertragsparteien vorher schriftlich zustimmen, was im Onlinehandel kaum praktikabel ist.

Wann gilt eine Ware im Internet als wirklich gekauft?

Das Stöbern in Onlineshops darf nicht zu einer unbeabsichtigten Bestellung führen. Jeder Kauf kommt erst dann zustande, wenn der Kunde einen speziellen Button klickt, der eine Aufschrift wie „Kaufen“ oder „zahlungspflichtig bestellen“ trägt. Geregelt ist das im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB Paragraf 312j). Darin heißt es: Der Bestellvorgang ist so zu gestalten, „dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.“ Wenn es einen solchen klaren Bestellvorgang nicht gibt, kommt kein Vertrag zustande, und der Verbraucher muss auch nicht bezahlen.

Bevor der Kauf über einen solchen Button bestätigt wird, müssen Sie über die wesentlichen Bestandteile der Bestellung informiert werden. Dazu gehören die Beschreibung der Ware, der Gesamtpreis, Liefer- oder Versandkosten oder die Laufzeit eines Vertrages mit den Kündigungsbedingungen.

TIPP: Lassen Sie sich mit der Bestellung keine Zusatzleistungen unterschieben. Es besteht zwar keine Zahlungspflicht für solche Leistungen, wenn sie bereits durch Häkchen voreingestellt sind. Dennoch wird es praktiziert und bedeutet zusätzlichen Ärger. Das kann zum Beispiel ein zusätzlicher Akku für elektrisches Handwerkszeug oder ein Antivirus-Programm sein. Nur wenn Nebenleistungen von Ihnen bewusst ausgewählt wurden, dann werden diese Bestandteil des Kaufvorgangs.

Dürfen Kinder selbstständig im Netz einkaufen?

Kinder sind viel im Internet unterwegs. Da liegt es nahe, dass sie es auch für Einkäufe nutzen. Allerdings gibt es dafür Hürden, denn viele Anbieter fragen das Geburtsdatum ab. Doch die Händler können nicht überprüfen, ob ihre Kunden die richtigen Eingaben machen.

Rechtssicher ist ein Einkauf im Internet erst ab 18 Jahren. Kinder ab sieben Jahren sind beschränkt geschäftsfähig, wie sich aus Paragraf 106 BGB ergibt. Sie dürfen selbst bestimmte Dinge einkaufen wie Süßigkeiten, Kleidung oder DVDs. Streng genommen setzt aber auch das die Zustimmung der Eltern voraus. Sind sie mit den Einkäufen nicht einverstanden, müssen die Händler die Ware zurücknehmen. Das dient dem Schutz der Kinder, damit sie sich nicht verschulden – etwa durch teure Handyverträge oder Abos.

Um die Einkäufe der Kinder und Jugendlichen praktikabler zu machen, gibt es den sogenannten Taschengeldparagrafen. Im Paragrafen 110 BGB geht es um das Bewirken der Leistung mit eigenen Mitteln: Kauft sich ein Kind etwas von seinem Taschengeld, dann geht der Gesetzgeber automatisch davon aus, dass die Eltern dem Kind das Geld zur freien Verfügung gegeben und in die Einkäufe eingewilligt haben. Auch hier gibt es Ausnahmen. Waren, die die Eltern den Kindern ausdrücklich verboten haben, sind damit nicht abgedeckt. Der Händler muss sie zurücknehmen, auch wenn sie vom Taschengeld bezahlt wurden. Auch dürfen die Kaufsummen nicht zu hoch sein. Dafür gibt es aber keine feste Grenze. Das hängt vom Einzelfall ab, wenn es darüber zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommt.

Für das Online-Shopping gelten keine anderen Regeln als für den analogen Einkauf, sofern der Händler Minderjährige überhaupt akzeptiert. Überweisungen können die Jugendlichen von ihrem Taschengeldkonto vornehmen. Sind die Eltern mit einem Online-Einkauf nicht einverstanden, können sie die Ware zurückgeben und dafür zum Beispiel ihr 14-tägiges Widerrufsrecht nutzen, was die bequemste Variante ist. Rein rechtlich gesehen können die Eltern diesen Geschäften auch widersprechen. Sie bleiben schwebend unwirksam. Wenn die Eltern die Bestellung ihres Kindes nicht akzeptieren, ist der Kaufvertrag unwirksam.

TIPP: Sprechen Sie mit Ihrem Kind über die rechtlichen Gefahren im Internet. Gibt Ihr Kind ein falsches Geburtsdatum an, um sich als Volljähriger auszuweisen, kann das als Betrug ausgelegt werden und ab 14 Jahren sogar jugendstrafrechtliche Auswirkungen haben.

Welches Rückgaberecht habe ich bei Bestellungen im Internet?

Die Verbraucher haben bei sogenannten Fernabsatzverträgen, also bei Verträgen zwischen Unternehmen und Verbraucher auf Basis von Fernkommunikationsmitteln, ein Widerrufsrecht. Geregelt ist das in den Paragraphen 312g Absatz 1 und 355 Absatz 1 BGB. Die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt in der Regel mit dem Erhalt der Ware. In jedem Fall muss der Kunde gegenüber dem Händler eine Widerrufserklärung abgeben. Es reicht nicht aus, die Waren einfach zurückzuschicken. Das Unternehmen liefert dazu meist entsprechende Formulare mit. Wenn das nicht der Fall ist, formulieren Sie eine Widerrufserklärung, wie zum Beispiel: Hiermit widerrufe ich den Kauf der am 12. Oktober 2018 bestellten Kaffeemaschine. Der Widerruf kommt mit in das Paket. Zusätzlich ist es ratsam, den Widerruf auch per E-Mail gegenüber dem Händler zu erklären und um eine Eingangsbestätigung zu bitten.

Der Händler muss bei der Bestellung korrekt über die Möglichkeit zum Widerruf informieren. Macht er das nicht, so verlängert sich das Rückgaberecht des Kunden auf ein Jahr und 14 Tage nach Erhalt der Ware.

Ein Grund für die Rücksendung muss nicht angegeben werden, Händler fragen aber häufig danach. Nach dem Widerruf wird der Vertrag rückabgewickelt: Der Händler erhält die Ware, der Kunde innerhalb von 14 Tagen sein Geld zurück, wenn er schon bezahlt hat. Gutscheine muss niemand akzeptieren. Es gibt keine Verpflichtung, die Ware in der Originalverpackung zurückzuschicken, aber es kann sein, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung übernehmen muss. In diesem Fall kann er die günstigste Variante wählen. Geht die Sendung auf dem Rückweg beim Paketdienst verloren oder wird die Ware beschädigt, muss nicht der Kunde dafür haften. Wichtig ist allerdings, dass er einen Einlieferungsbeleg für das Paket im Streitfall vorweisen kann.

Durch Entfernen der Originalverpackung kann das Widerrufsrecht bei manchen Waren – etwa Software, CDs und DVDs – erlöschen. Die Verpackung muss aber auch als Siegel erkennbar sein, eine einfache Klarsichtfolie genügt nicht.

Gibt es Ausnahmen vom Widerrufsrecht?

Bahntickets, Konzerttickets, Reisen und Hotelbuchungen fallen nicht darunter. Bei Hotelbuchungen hängt es vom Anbieter ab, wie lange man ohne Kosten die Unterkunft stornieren kann. Auch verderbliche Waren wie Obst, Wurst oder Schnittblumen sind nicht widerrufbar. Das gilt auch für etwa maßangefertigte Vorhänge. Aber ein PC, den sich der Kunde aus Standardbausteinen zusammengestellt hat, ist von diesem ausgeschlossenen

Widerruf nicht betroffen. In jedem Fall gilt: Der Abschluss des Widerrufsrecht muss dem Verbraucher klar angezeigt werden.

Welche Gewährleistungsrechte habe ich beim Onlinehandel?

Es gibt keine Unterschiede zwischen Geschäften und Onlinehandel. Die Gewährleistungsrechte aus dem Kaufvertrag verjähren grundsätzlich nach zwei Jahren, wie sich aus Paragraph 438 Absatz 1 Nr. 3 BGB ergibt. Damit werden Schäden abgedeckt, die die Ware von Anfang an zumindest im Ansatz hatte. Gewährleistungsrechte können also nur dann geltend gemacht werden, wenn das Produkt bereits zum Zeitpunkt des Kaufs mangelhaft war. Innerhalb der ersten sechs Monate seit dem Kauf wird zu Gunsten des Käufers von dieser Annahme ausgegangen (Paragraph 476 BGB). Folgt der Verkäufer dieser Auffassung nicht, muss er gegenüber dem Kunden nachweisen, dass der Mangel erst später entstanden ist.

Ist der Umtausch wegen eines Mangels berechtigt, muss der Verkäufer die Ware nachbessern oder neu liefern. Verbraucher können einen beschädigten Artikel in den ersten sechs Monaten problemlos beim Verkäufer reklamieren. Nach Ablauf von sechs Monaten muss der Käufer aber beweisen, dass der Schaden von Anfang an vorhanden war. Über den gesetzlichen Gewährleistungsanspruch hinaus geben einige Hersteller freiwillig eine Garantieerklärung. Oft wird garantiert, dass das Produkt ein bis zwei Jahre fehlerfrei bei normaler Verwendung funktioniert.

Wie erkenne ich einen Fake-Shop?

Tolle Angebote, außergewöhnlich niedrige Preise? Dann ist ein genauer Blick auf die Internetseite ratsam, es könnten Betrüger dahinterstecken. Doch es kann sehr schwer sein, solche Seiten als Fake zu erkennen, denn sie werden in der Aufmachung immer professioneller. Auffällige Rechtschreibfehler wie in der Vergangenheit gibt es auf den Seiten kaum noch. Es geht um fast alle Produktkategorien wie Bekleidung, insbesondere Sportbekleidung und Sportschuhe, Haushaltswaren und auch Fahrräder.

Diese Seiten haben oft sehr günstige Preise, aber die Kunden können nur durch Vorkasse mit einer Überweisung zahlen. Oft werden dabei zunächst mehrere Zahlungsverfahren vorgetäuscht, aber am Ende ist die Lieferung nur gegen Vorkasse möglich. Das ist ein klares Warnsignal, dann sollte man den Bestellvorgang abbrechen. Schon ein Blick auf die Internetadresse kann hilfreich sein. Stutzig sollten den Verbraucher ungewöhnliche Domain-Endungen wie etwa de.com machen. Aber auch eine de-Domain ist kein sicherer Hinweis auf den tatsächlichen Sitz des Unternehmens.

Fake-Shops schmücken sich zudem oft mit erfunde-

nen Gütesiegeln oder nutzen echte Siegel, ohne dafür eine Berechtigung zu haben. Echte Siegel auf der Internetseite lassen sich mit einem Mausklick überprüfen. Sie müssen mit einem Zertifikat des Siegel-Betreibers verlinkt sein. Vorsicht ist auch bei sehr positiven Kundenbewertungen geboten – sie könnten gefälscht sein. Abzuraten ist von einer Bestellung, wenn die Seite kein Impressum hat. Doch inzwischen werden solche Dinge oft geliefert, allerdings mit gefälschten Daten, einschließlich einer Steuernummer. Verdächtig ist auch, wenn die AGB fehlen, worauf Kunden allerdings häufig nicht achten.

TIPP: Ein unschlagbarer Preis für Markenartikel und dann nur Vorkasse sind klare Kriterien, um von der Bestellung die Finger zu lassen.

Welcher Schaden droht bei Bestellungen in einem Fake-Shop?

Im schlimmsten Fall wird nur das Geld kassiert und keine Ware geliefert. Es kann aber auch sein, dass sich die Markenturnschuhe als billige Kopie herausstellen, oder es werden minderwertige oder beschädigte Waren geliefert. Die Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen ist meist schwierig, da die Anbieter nur zeitweise existieren und dann verschwinden, wenn sich die Beschwerden häufen, oder vom Ausland her agieren. Wenig später wird dann ein neuer Shop mit einer anderen Adresse eröffnet. Für betroffene Verbraucher ist es wichtig, alle Unterlagen des Bestellvorganges aufzuheben, möglichst einschließlich eines Screenshots des Angebots. Dann kann Strafanzeige bei der Polizei gestellt werden. Selbst, wenn im konkreten Fall der Verbraucher auf seinem Schaden sitzen bleibt, helfen solche Angaben, die Strukturen solcher Fake Shops zu ermitteln.

Welche Bezahlverfahren sind im Onlinehandel am sichersten?

Für den Kunden ist der **Kauf auf Rechnung** die sicherste Variante. Die Ware wird erst bezahlt, wenn der Kunde sie erhalten und geprüft hat. Für die Begleichung der Rechnung haben die Kunden oft 30 Tage Zeit. Im Gegenzug muss der Kunde in der Regel aber eine Bonitätsprüfung durch den Händler akzeptieren.

Wenn der Kauf auf Rechnung nicht angeboten wird, ist das **Lastschriftverfahren** eine Alternative. Denn wer die Ware per Lastschriftverfahren bezahlt hat, kann den Auftrag bei seiner Bank innerhalb von acht Wochen zurückholen. Das sei in der Regel ohne Angabe von Gründen möglich.

Bezahldienste wie PayPal werben zwar auch mit einem Käuferschutz. So kann der Käufer sein Geld zurückbekommen, wenn die Ware nicht geliefert wurde oder schadhaft war. Doch dazu muss der Kunde einen Antrag stellen, über den PayPal entscheidet. Zuvor muss der Käufer innerhalb von 20 Tagen versuchen, eine Einigung mit dem Verkäufer zu erreichen.

Das Bezahlen per **Nachnahme** verursacht zusätzliche Gebühren. Im Moment des Bezahls weiß der Empfänger zudem noch nicht, in welchem Zustand sich die Ware im Paket befindet. Sicher ist dieses Verfahren also nicht.

Die Bezahlverfahren dürfen seit dem 13. Januar 2018 auch nicht mit einem zusätzlichen Entgelt versehen sein. Diese Regelung gilt europaweit und beruht auf der neuen Zahlungsdienste-Richtlinie. Ob der Kunde per Lastschrift, Überweisung oder mit Plastikgeld bezahlt – der Händler sowohl im Internet als auch im Geschäft vor Ort darf kein zusätzliches Entgelt verlangen. Welche Zahlungsmittel der Händler im Internet akzeptiert, muss spätestens bei Beginn des Bestellvorganges ersichtlich sein.

TIPP: Die Bezahlung per Rechnung im Onlinehandel ist für den Kunden erste Wahl.

Was sollte ich tun, wenn die bestellte Ware nicht eintrifft?

Die Nichtlieferung kann verschiedene Gründe haben. Wichtig: Der Onlinehändler darf den Kaufpreis erst dann einfordern, wenn die Ware den Kunden nachweislich erreicht hat. Aber der Händler ist nicht verpflichtet, die Ware erneut auszusenden, wenn er bereits beim ersten Mal einen zuverlässigen Paketdienst beauftragt hat. Damit hat der Händler seine Vertragspflichten erfüllt, urteilte der Bundesgerichtshof (Az.: VIII ZR 302/02). In einem solchen Fall muss der Kunde die Ware allerdings auch nicht bezahlen.

Stellt der Postbote die Sendung im Hausflur ab und geht sie verloren, geht der Verlust auf das Konto des Versandunternehmens.

Es kann aber auch sein, dass der Kunde einem Fake-Shop aufgesessen ist. Der Händler sollte dann mit Setzung einer Frist zur Lieferung noch einmal aufgefordert werden. Kommt keine Reaktion, bleibt nur die Möglichkeit, Strafanzeige bei der Polizei zu erstatten, denn das ist Betrug.

Was muss ich beachten, wenn ich online im Ausland bestelle?

Innerhalb der Europäischen Union gelten auf Grund der Richtlinien über die Verbraucherrechte weitgehend die gleichen rechtlichen Rahmenbedingungen wie in Deutschland. Es ändert sich nichts am 14-tägigen Widerrufsrecht. Ebenfalls muss auf anfallende Zusatzkosten hingewiesen werden. Auch Zoll wird auf die Sendungen nicht erhoben. Es gibt allerdings Einschränkungen. So unterliegen Kaffee, Tabakwaren und alkoholische Getränke der Verbrauchssteuer.

Bei Einkäufen außerhalb der EU ist es schwierig zu beurteilen, welches Recht angewendet wird. Es kann sein, dass auch dabei deutsches Recht anwendbar ist, wenn der Händler sich auf das Land des Verbrauchers ausgerichtet hat, man in deutscher Sprache bestellen kann und die Preise in Euro angegeben sind. Sicher ist das aber nicht, es kommt immer auf den Einzelfall an. Generell ist bei Bestellungen im Ausland Vorsicht geboten. Das zeigt gegenwärtig auch das kalifornische Unternehmen Wish, das Kleidung, Schmuck und Elektronikartikel zu auffallend niedrigen Preisen anbietet. Doch es handelt sich nicht um einen typischen Onlineshop, sondern nur – ähnlich wie Ebay – um eine Vermittlungsplattform. Die Verkäufer sitzen häufig in Asien. Das führt zu hohen Versandkosten, Zöllen und Steuern. Auch bei den gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsfristen gibt es Einschränkungen.

Wer in einem Shop aus einem Nicht-EU-Land bestellt, muss in vielen Fällen Zoll und Einfuhrumsatzsteuer bezahlen. Nur wenn Warenwert und Versandkosten nicht mehr als 22 Euro ausmachen, bleibt die Sendung

abgabenfrei. Bei einem Warenwert von mehr als 22 Euro fällt Einfuhrumsatzsteuer (üblich sind sieben oder 19 Prozent) an und bei einem Warenwert von über 150 Euro sind zu der Einfuhrumsatzsteuer noch Zollgebühren zu entrichten. Die Höhe hängt von der Ware selbst, ihrem Wert und ihrem Ursprungsland ab. Bei Textilien aus den USA beträgt der Satz beispielsweise zwölf Prozent.

TIPP: Bestellungen aus dem Ausland außerhalb der EU können teuer werden und die Verbraucherrechte liegen nicht auf deutschem Niveau.

Das „Thema des Quartals“ ist ein Service der Verbraucher-Redaktion Biallo & Team GmbH, Bahnhofstraße 25, 86938 Schondorf. Sie können uns erreichen unter info@biallo.de oder per Telefon: 081 92/933 79-0.

Weitere Infos unter www.biallo.de

Es ist uns jedoch gesetzlich untersagt, individuell fachlich zu beraten.