

Der Onlinehandel boomt

Neben klassischen Onlineshops und Onlineversandhäusern, die ihre Ware rund um die Uhr anbieten, werden Onlineauktionen, Online-marktplätze oder Kleinanzeigenplattformen immer beliebter. Mehr und mehr Konsument:innen nutzen das Internet auch, um Waren selbst zu verkaufen.

Online-Shopping und Internet-Versteigerung



Bild: sozialministerium/fridrich/oeqwm

Doch nicht nur renommierte Unternehmen, sondern auch kleinere Händler:innen bieten ihre Produkte im Netz an, da es heute vergleichsweise einfach ist, einen Onlinehandel zu betreiben. Mit einer entsprechenden Software für den Betrieb eines Onlineshops und einem gemieteten Server im Internet sind alle dabei.

Neben privaten Anbieter:innen nutzen auf der anderen Seite aber auch gewerbliche Anbieter:innen verstärkt vorhandene Plattformen wie eBay, willhaben, Shpock oder Hood.de. Auf diese Weise sparen sie sich den eigenen Server und die nötige Software. Dementsprechend bunt ist die Schar der Anbieter:innen im World Wide Web. Vom Multiunternehmen bis zu Wochenendhändler:innen finden alle ihre Zielgruppe.

Aufgrund der raschen Entwicklung des E-Commerce (Electronic Commerce steht für alle Geschäfte, die auf elektronischem Weg abgewickelt werden) wurden in den letzten

Jahren einige Schutzbestimmungen für Konsument:innen geschaffen. Trotz der großen Beliebtheit des Internetshoppings sind sich viele Käufer:innen über ihre Rechte und Pflichten nicht im Klaren.

Dürfen Kinder und Jugendliche im Internet einkaufen?

Kinder und Jugendliche bis zum 14. Geburtstag dürfen nur mit Zustimmung eines Elternteils etwas im Internet kaufen.

Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren gelten als mündige Minderjährige und sind beschränkt geschäftsfähig. Sie können über geschenktes oder selbstverdientes Geld frei verfügen, solange ihr Lebensunterhalt dadurch nicht gefährdet wird.

So können sie Produkte (Musik, Kleidung, Spiele, Elektrogeräte, Bücher,...) im Internet kaufen, solange ihr Budget nicht überschritten wird. Diese Geschäfte sind auch ohne die Zustimmung der Erziehungsberechtigten rechtsgültig.

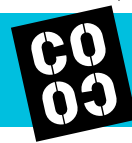
Geschäfte mit Ratenzahlung

Die zuständige Rechtsprechung in Österreich besagt, dass Jugendliche im Alter zwischen 14 und 18 Jahren, die über ein eigenes Einkommen verfügen, höchstens 30 % von ihrem Geld für einmalige Käufe und 10 bis 15 % pro Monat für eine Ratenzahlung verwenden dürfen. Taschengeld zählt nicht als Einkommen, da darauf kein Rechtsanspruch besteht.

Fernabsatzgeschäfte

Geschäfte übers Internet sind so genannte Fernabsatzgeschäfte. Hier begegnen sich die Vertragspartner:innen nicht „von Angesicht zu Angesicht“, sondern verwenden Fernkommunikationsmittel, wie beispielsweise Internet, Telefon oder E-Mail.

Seit 13.6.2014 gilt das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz/VRUG. Mit dieser Richtlinie wurde vor allem das Konsumentenschutz-



gesetz/KSchG (Fernabsatz) abgeändert und das FAGG (Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge) erlassen. Änderungen, wie z.B. Erweiterung des Rücktrittsrechts von 7 auf 14 Tage bzw. in besonderen Fällen sogar auf 12 Monate, Button-Funktion „Zahlungspflichtig bestellen“ oder umfangreiche Informations- und Bestätigungspflichten für Unternehmen, sollen Konsument:innen besser schützen.

Allerdings gilt das FAGG z.B. nicht für Verträge,

- ⇒ die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden und bei denen das Entgelt € 50,00 nicht übersteigt,
- ⇒ über soziale Dienstleistungen,
- ⇒ über Gesundheitsleistungen,
- ⇒ über Glücksspiele,
- ⇒ über Finanzdienstleistungen.

Verträge im Netz

Rechtsgültige Kaufverträge können auch über das Internet per Mausklick abgeschlossen werden. So haben Unternehmen auf ihrer Website dafür zu sorgen, dass Verbraucher:innen bei Bestellung durch Klick auf die Schaltfläche ausdrücklich auf die damit verbundene Zahlungsverpflichtung hingewiesen werden, z.B. durch einen Button mit den Worten „Zahlungspflichtig bestellen“.

Zahlungspflichtig bestellen

Bild: SCHULDNERHILFE ÖÖ

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bei Fernabsatzgeschäften

Auch im Internet verwenden Verkäufer:innen allgemeine Geschäftsbedingungen! Allgemeine Geschäftsbedingungen sind Standardverträge mit vorformulierten Vertragsbedingungen, die Unternehmen zu allen geschäftlichen Abwicklungen heranziehen. Die Unternehmen verwenden AGB, um sich bestmöglich gegen alle denkbaren

Ansprüche abzusichern.

Die AGB sind auf der Website so zu platzieren, dass ersichtlich ist, dass diese Vertragsinhalt sind. Kund:innen müssen zumindest die Möglichkeit haben, sich Kenntnis vom Inhalt dieser AGB zu verschaffen.

Alle Vertragsbestimmungen, inklusive AGB, müssen speicher- und reproduzierbar zur Verfügung gestellt werden.

Wichtig: Die AGB sollten zum eigenen Schutz immer sorgfältig durchgelesen werden.

Informations- und Bestätigungspflicht

Vor Vertragsabschluss hat das Unternehmen eine umfassende Informationspflicht, wie z.B.:

- Name und Anschrift des Unternehmens
- Wesentliche Eigenschaften und Gesamtpreis der Ware bzw. der Dienstleistung sowie sonstige Kosten
- Lieferkosten und -bedingungen
- Lieferfrist/-termin
- Zahlungsbedingungen
- Rücktrittsrecht und damit verbundene Pflichten
- Rücksendungskosten

Diese Informationen müssen bei Vertragsabschluss schriftlich (oder auf einem dauerhaften Datenträger) bestätigt werden. Weiters ist das Unternehmen verpflichtet, die Konsument:innen umgehend zu informieren, wenn es einer Bestellung nicht nachkommen kann.

Rücktrittsrecht

Für die im Fernabsatz geschlossenen Geschäfte gibt es ein besonderes Rücktrittsrecht. Konsument:innen können ohne Angabe von Gründen das Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Werktagen beanspruchen. Die Rücktrittsfrist beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die Konsument:innen, bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung inner-



halb dieser Frist abgesendet bzw. am letzten Tag der Frist abgestempelt wird. Ein eingeschriebener Brief ist die sicherste Möglichkeit, den Zeitpunkt des Rücktritts zu belegen. Hier kann ein „Muster-Widerrufsformular“ zur Verwendung hilfreich sein (z.B. www.wko.at).

Hat das Unternehmen seine Informations- und Bestätigungspflichten verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. Kommt das Unternehmen noch innerhalb dieser Frist seinen Informationspflichten nach, beginnt die 14-tägige Rücktrittsfrist ab Zugang der Information. Die Kosten der Rücksendung von Waren im Falle des Rücktritts trägt der:die Konsument:in – es sei denn, das Unternehmen hat nicht über diesen Umstand informiert. Natürlich steht es dem Unternehmen auch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

Kein Rücktrittsrecht besteht z.B. für:

- ⇒ DVDs, CDs oder Software, die bereits entsiegelt wurden
- ⇒ Verderbliche Ware wie z.B. Lebensmittel
- ⇒ Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten (Ausnahme ist die Bestellung von Abos)
- ⇒ Bestellung von Hauslieferungen (z.B. Pizzazustellung)
- ⇒ Freizeitdienstleistungen (Konzertkarten, Sportkurse, Flugtickets ...)
- ⇒ Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Finanzmärkte abhängt, auf die ein Unternehmen keinen Einfluss hat
- ⇒ Dienstleistungen, mit deren Ausführung auf ausdrücklichen Wunsch der Verbraucher:innen schon vor Ablauf des Rücktrittsrechts begonnen wurde
- ⇒ Waren, die auf Wunsch maßangefertigt oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten wurden

Übersendung der Ware – Gefahrenübergang

Bei Versendung einer bestellten Ware durch das Unternehmen geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung erst auf die Verbraucher:innen über, sobald die Ware an diese abgeliefert wurde.

Kontakt bei Fernabsatzgeschäften

Unternehmen sind verpflichtet, ihren Namen und die Anschrift sowie gegebenenfalls Telefonnummer und E-Mail-Adresse anzuführen.

Gewährleistung

Unter Gewährleistung versteht man den gesetzlichen Anspruch auf

- Verbesserung durch Behebung eines Mangels bei einer Ware oder einer Dienstleistung (Reparatur),
- Austausch einer Sache,
- Preisminderung oder
- Wandlung (Rückgabe der Ware gegen Rückzahlung des Kaufpreises durch den:die Händler:in).

Gewährleistung und Garantie

Gewährleistung	Garantie
<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechperson: Händler:in • gesetzlich geregelt • zwei Jahre bei beweglichen, drei Jahre bei unbeweglichen Sachen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechperson: Hersteller:in • zusätzliche freiwillige vertragliche Zusage • Umfang und Dauer nicht gesetzlich geregelt
<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> » Vorrangig Anspruch auf Verbesserung durch Austausch oder Reparatur <p>wenn nicht, dann:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Preisminderung, bzw. » Wandlung (Sache zurück, Geld zurück) <p>„Mangel“: wenn die Sache bei Übergabe nicht dem Vertrag entspricht</p>	<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> » Anspruch auf Behebung des Mangels (Reparatur oder Austausch) » Garantiedauer und Garantiefumfang von vertraglicher Zusage abhängig (z.B. nur Material, aber keine Arbeitszeit) » keine Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung

Bild: sozialministerium/fridrich/oegwm

Wenn eine gekaufte Ware bereits bei der Übergabe einen Mangel hatte (der nicht erkennbar war), muss der:die Händler:in die Ware entweder reparieren, sie austauschen oder sie preisreduziert weitergeben. Wenn dies nicht möglich ist, dann bekommt man den vollen Kaufpreis zurück. Im



Gegenzug muss man dem:der Händler:in die Ware zurückgeben.

Grundsätzlich beträgt die Gewährleistungsdauer bei beweglichen Sachen (z.B. Fahrzeuge, Fernseher, Laptop), Waren mit digitalen Elementen (z.B. ein Smartphone mit vorinstallierten Apps) und digitalen Einzelleistungen, wie einem E-Book 2 Jahre und bei unbeweglichen (z.B. Fenster, Heizung, Bad) 3 Jahre; bei gebrauchten beweglichen Sachen kann die Frist auf 1 Jahr verkürzt werden. Bei Waren mit digitalen Elementen oder bei digitalen Leistungen sind Unternehmen auch für Aktualisierungen, die notwendig sind, damit die Ware oder die digitale Leistung weiterhin dem Vertrag entspricht, in gewissen Zeiträumen verantwortlich.

Bei der Gewährleistungsdauer gilt jedoch folgende Einschränkung: Bis zum Ende des zwölften Monats ab der Übergabe der Ware wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits bei der Übergabe bestanden hat (= Vermutungsfrist). Um die Gewährleistungsansprüche der Kund:innen abzuwehren, müsste das verkaufende Unternehmen beweisen, dass der Mangel bei der Übergabe nicht bestanden hat. Ab dem dreizehnten Monat nach der Warenübergabe ändert sich die Beweislast. Im Anlassfall muss nun muss der:die Käufer:in beweisen, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat. Durch eine Gesetzesänderung (gültig ab dem 1. Jänner 2022) wurde die Vermutungsfrist von sechs Monaten auf ein Jahr ausgedehnt. Die neue Regelung gilt für Verträge, die nach dem 31. Dezember 2021 abgeschlossen wurden. Wichtig ist, dass der Rechnungsbeleg für die Dauer der Gewährleistungsfrist aufgehoben wird, damit man allenfalls Ansprüche geltend machen kann.

Achtung! Bei Kaufhandlungen zwischen privaten Personen können die Verkäufer:innen die Gewährleistung vertraglich ausschließen.

Kontakt

Unternehmen sind verpflichtet, ihren Namen und die Anschrift sowie gegebenenfalls Telefonnummer und E-Mail-Adresse anzuführen.

Internet-Ombudsstelle

Die Internet-Ombudsstelle ist ein guter Ratgeber bei Sicherheitsfragen zum Thema „Einkaufen im Internet“. Neben Tipps und Hinweisen für sicheres Onlineshopping versucht sie, bei Beschwerden eine außergerichtliche Streitschlichtung zu erreichen. Scheitert ein Versuch, wird den Mitgliedern ein umfassender E-Commerce-Rechtsschutz versprochen.

Internet-Ombudsstelle

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)
Ungargasse 64-66/3/404, 1030 Wien
Telefon: +43 1 595 211 275
E-Mail: kontakt@ombudsstelle.at
Web: www.ombudsstelle.at

Onlineauktionen

Onlineversteigerungen erfreuen sich großer Beliebtheit. Sie bieten die Möglichkeit, Produkte günstig zu kaufen und zu verkaufen. Einer der bekanntesten virtuellen Marktplätze ist eBay mit weltweit rund 132 Millionen aktiven Kund:innen (Angabe für ein Jahr, bis Ende Juni 2023). Das entspricht einem Rückgang von etwa vier Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Das umfangreiche Warensortiment von Auktionshäusern ist in Kategorien unterteilt, um eine gezielte Suche nach bestimmten Produkten zu ermöglichen. Um an einer Auktion teilnehmen zu können, ist eine Anmeldung mit persönlichen Daten Voraussetzung. Das gilt sowohl für Verkäufer:innen als auch für Käufer:innen. Die für die Anmeldung benötigten Daten müssen vollständig und wahrheitsgetreu ausgegeben werden.



Private und gewerbliche Anbieter:innen

Neben privaten Anbieter:innen haben auch gewerbliche Anbieter:innen Auktionsplattformen als guten Absatzmarkt für ihre Produkte entdeckt. Zwischen gewerblichen und privaten Anbieter:innen bestehen jedoch rechtliche Unterschiede, die zu beachten sind.

Grundsätzlich ist der Einkauf bei gewerblichen Anbieter:innen sicherer, wie beispielsweise in Bezug auf das Rücktrittsrecht, das den Fernabsatzbestimmungen unterliegt. Wenn man Produkte von privaten Anbieter:innen ersteigert, besteht grundsätzlich kein Rücktrittsrecht, und die Gewährleistung kann ausgeschlossen werden.

Altersbeschränkung

Laut den Regeln der Auktionshäuser dürfen Personen erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres an Onlineauktionen teilnehmen.

Auf folgende Punkte sollte bei der Teilnahme an einer Onlineauktion geachtet werden:

- Vor Abgabe eines Gebotes ist es zielführend, sich die Bewertungen von anderen Käufer:innen anzusehen.
- Ist bei der Produktbeschreibung etwas unklar, sollte schriftlich Kontakt mit dem:der Verkäufer:in aufgenommen werden.
- Preisvergleiche machen Sinn. Manches vermeintliche Schnäppchen kann sonst teuer kommen.
- Vor einer Registrierung ist es wichtig, sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewissenhaft durchzulesen.
- Die Seitenbetreiber:innen vermitteln nur. Den Vertrag schließen Verkäufer:in und Käufer:in ab.
- Welche Sicherheitsvorkehrungen werden getroffen, um Betrugereien entgegenzuwirken? Erläuterungen finden sich auf der Internet-

website der jeweiligen Auktionshäuser.

- Angebote in der Nähe können vor der Bezahlung gleich persönlich in Augenschein genommen und abgeholt werden.
- Sind bei einer Überweisung der:die Verkäufer:in und der:die Kontoinhaber:in identisch?
- Wenn es sich um teurere Ware handelt, sollte der Treuhandservice, den die meisten Auktionshäuser anbieten, genutzt werden. Dabei wird die Zahlung des Kaufpreises so lange zurückgehalten, bis die Ware eingetroffen ist.
- Einkäufe im Ausland sind oftmals billiger. Treten jedoch Probleme auf, ist es häufig unmöglich, eine befriedigende Lösung zu finden. Hat ein ausländisches Unternehmen jedoch eine österreichische Niederlassung, gelten die österreichischen Bestimmungen.
- Es ist wichtig, sich von Beginn an ein Limit zu setzen. So kann z.B. bei eBay unter der Option „Maximalgebot“ ein persönliches Limit eingetragen werden. Wenn man auf „Gebot bestätigen“ klickt, ist es bindend. Dann kann man nur von Käufer:innen mit höherem Maximalgebot überboten werden.

Tipps zum richtigen Umgang

Passwörter

Passwörter, die unmittelbar mit der eigenen Person in Verbindung stehen, wie z.B. Vorname oder Geburtsdatum, und daher leicht zu erraten sind, sollten nicht verwendet werden. Am besten kombiniert man Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Es ist am sichersten, für unterschiedliche Internet-Anwendungen auch unterschiedliche Passwörter zu verwenden und diese nicht an Freund:innen oder Bekannte weiterzugeben.

Schutz vor gefälschten E-Mails

Vorsicht bei E-Mails, die einen auffordern, die persönlichen Kundendaten neu einzugeben oder vertrauliche Daten, wie z.B. Passwörter, über einen Link oder ein Formular anzugeben.



So genannte Phisher versuchen, einen so auf gefälschte Websites von Unternehmen oder auch Banken zu locken. Es ist wichtig, sich nicht täuschen zu lassen, auch wenn diese E-Mails sehr echt wirken. Seriöse Unternehmen fragen solche Daten niemals auf diese Weise ab.

„Gratis“-Angebote im Internet

Viele Websites locken mit „Gratis-Angeboten“, wie dem Streamen von kostenlosen Filmangeboten, Routenplanern, die Ihnen die Route angeblich kostenfrei auf Ihre E-Mail-Adresse senden, Hausübungshilfen, Tests zur Persönlichkeitsentwicklung und vieles mehr. Oft handelt es sich dabei jedoch nicht um Geschenke oder vertrauensbildende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, sondern um „Lockangebote“. Nimmt man ein kostenloses Angebot an, stimmt man damit den AGB zu und verpflichtet sich häufig zu einem Abo mit monatlichen Gebühren und Mindestlaufzeit. Auch einmalige Kosten verstecken sich oft im Kleingedruckten. Manchmal reicht eine einfache Registrierung, bei der man ein paar persönliche Daten angibt, um kurze Zeit später eine Rechnung oder eine Zahlungsaufforderung eines Inkassobüros im Postfach zu finden. Wichtig ist, immer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in Ruhe durchzulesen, bevor man sie bestätigt. Sind diese schwer verständlich geschrieben oder weisen Ungereimtheiten auf, so sollte man sich an die Internet-Ombudsstelle wenden. Geht etwas schief, ist es am besten, von dem unerwünschten Vertrag mit einem eingeschriebenen Brief zurückzutreten und eine Kopie des Schreibens zu behalten. Wird der Rücktritt nicht akzeptiert, sollte man sich umgehend an eine Konsumentenschutzorganisation wenden.

Fake-Shops

Mit diesem Begriff werden Onlineshops bezeichnet, die betrügen. Oft wird eine Zahlung mittels Vorkasse gefordert, die bestellte Ware wird jedoch nie geliefert. Sinnvoll ist, sich im Vorfeld über Anbieter:innen zu informieren und bei sehr

günstigen Angeboten skeptisch zu sein. Weitere Informationen und eine Liste mit Warnungen und betrügerischen Onlineshops bieten die Internet-Ombudsstelle und die Watchlist Internet.

Dropshipping

Dropshipping ist ein Geschäftsmodell, bei dem Onlineshop-Betreiber:innen keinen eigenen Lagerbestand halten, sondern Kundenbestellungen an Lieferant:innen weiterleiten, ohne den Versand zu übernehmen. Verbraucher:innen schließen Verträge mit den Shop-Betreiber:innen ab. Das Hauptproblem beim Dropshipping liegt darin, dass Unternehmen zwar die Lieferung auslagern, aber dennoch für Reklamationen und Rückgaben verantwortlich sind. Die geltenden Gesetze für Rückgaben und Garantien gelten auch im Dropshipping, doch die Umsetzung gestaltet sich oft schwierig, da die Lieferanten häufig außerhalb Europas sind und wenig kooperieren. Kund:innen können Nachteile wie minderwertige Produktqualität, lange Lieferzeiten und Schwierigkeiten bei Rücksendungen erleben. Daher ist es ratsam, bei Dropshipping-Onlineshops besonders auf das Impressum und die Geschäftsbedingungen zu achten. Eine Überprüfung des Onlineshops mithilfe von watchlist-internet.at und dem Fake Shop Detector ist ebenfalls sinnvoll (siehe Seite 18).

Quelle: www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Aktuelles/Konsumentenfragen/Der_Onlineshop_wmshoe_als_warrendes_Beispiel_fuer_Dropshi.html (10.10.2023)

Konsumentenschutzeinrichtungen, die bei Fragen oder Problemen im Internet helfen:

1. Verein für Konsumenteninformation:

www.konsument.at, www.verbraucherrecht.at, <https://vki.at>

2. Arbeiterkammer:

www.arbeiterkammer.at

3. Internet-Ombudsstelle:

www.ombudsstelle.at

4. Sozialministerium:

www.sozialministerium.at