

# Sicheres Online Shopping

**Vertrauenswürdigkeit, Hausverstand, Durchschaubarkeit und Information sind die Basis zum Online-Shopping - genaue Kenntnis der Besonderheiten des Interneteinkaufs bewahren vor Enttäuschung - ein bequemes Rücktrittsrecht schützt vor Überrumpelung - 10 Gebote zum sicheren Online-Einkauf - Bewertungsverfahren und Gütesiegel, wie e-rating.at oder guetezeichen.at erleichtern die Orientierung.**

Einerseits haben schon bis zu 40% Prozent der österreichischen Internetnutzer zumindest einmal online eingekauft. In Österreich existieren 2 Millionen Telebanking-Konten. Hotelreservierung, Reservierung von Veranstaltungstickets und die Buchung von Bahn- und Flugkarten via Internet erfreuen sich steigender Beliebtheit. Umgekehrt werden bis zu 50% der Online-Bestellvorgänge von Benutzern abgebrochen.

2003 wurde in Österreich im Konsumentengeschäft ein Online-Umsatz von rund 1 Mrd. EUR erreicht, was etwa 3% des Einzelhandelsumsatzes entspricht, für 2004 liegen noch keine abschließenden Zahlen vor, doch wird mit 1,2 - 1,5 Mrd. EUR gerechnet, womit der Online-Umsatz bei 4-5% des Einzelhandels liegt.

Noch immer scheuen Konsumenten vor einem Einkauf im Internet zurück. Zu Recht? Zu Unrecht! ... wenn man einige Regeln beherzigt.

## **INFORMATION UND VERTRAUENSWÜRDIGKEIT**

Informieren Sie sich bei Freunden und Bekannten, wo sie im Internet einkaufen. Wo sie gute Erfahrungen gemacht haben und wo nicht. Nach wie vor sind gute persönliche Erfahrungen die beste Referenz. Auch im Internetzeitalter.

## **PERSÖNLICHER GESAMTEINDRUCK UND TRANSPARENZ**

Vertrauen Sie auf Ihren persönlichen Eindruck und nutzen Sie Ihren Hausverstand. Wie wirkt ein Internetauftritt auf Sie? Ist die Site überladen, kompliziert, unüberschaubar? Finger weg davon. Die technischen Grundlagen des Internets sind komplex. Das stimmt. Dies darf aber nicht bei den Angeboten sichtbar werden. Auch Fernsehen ist eine hochkomplexe Technik. Wollen Sie etwas davon wissen, wenn Sie das Fernsehgerät einschalten? Nein. Beurteilen Sie eine Sendung nach der technischen Mühe der Produzenten oder nach dem Inhalt? Eben. Gehen Sie auch an das Internet genauso unbefangen heran.

Ein Einkauf ist ein Einkauf und Sie als Konsument wollen für Ihr gutes Geld auch gute Waren und Dienstleistungen. Seien Sie sich dessen immer bewusst. Lassen Sie sich nicht unter Berufung auf "das Internet" neue Regeln beim Einkaufen aufdrängen. Akzeptieren Sie nur benutzerfreundliche und transparente Online-Shops.

Wer durch das Internet surft wird sehr unterschiedliche Online-Shops finden. Große Plattformen, wie Amazon oder bol.de mit hunderttausenden Produkten, aber auch kleingewerbliche Händler oder Selbstvermarkter mit wenigen dutzend Produkten.

Bei allen haben Sie aber gleichermaßen Anspruch auf Benutzerfreundlichkeit. Meiden Sie Shops, bei denen Pop-Up Fenster, blinkende Schriften und Icons den Blick auf die Ware verstellen. Warenauswahl, Wareninformation, Warenbestellung und Abschicken der Bestellung sollte auch für den Internetlaien sofort durchschaubar sein. Meiden Sie Shops, bei denen Sie erst eine Schulung im

Einkaufen machen müssen oder lange Hilfetexte lesen müssen. Die Gefahr der Überrumpfung und der Falschbestellung ist zu groß.

Und meiden Sie Shops, die Sie schon beim Betreten zur Bekanntgabe Ihrer Identität auffordern. Sie wollen einkaufen und nicht eine Hochsicherheitsanlage betreten. Sie sollen einen Online-Shop weitestgehend anonym nutzen können. Was würden Sie sagen, wenn Sie in der Wiener Mariahilferstraße bei jedem Geschäftseingang nach Name, Adresse und Ausweis gefragt würden? Eben.

### **TECHNISCHE UND RECHTLICHE MINDESTINFORMATION**

Das Urbild des Handels ist der Marktplatz. Käufer und Verkäufer finden sich zu bestimmter Zeit an einem Ort. Der Verkäufer führt seine Ware vor und kann alle Fragen zur Ware vollständig beantworten. Gekauft wird auf "Handschlag", Ware gegen Bargeld.

Dieses Urbild ist heute vielleicht auf Bauernmärkten zu finden, insgesamt entspricht es nicht unserer modernen Gesellschaft. Sei es dass die Waren zu komplex sind und nicht mehr alle Eigenschaften sofort sichtbar sind ("Produktauszeichnung"), sei es dass auch der Preis nicht mehr allgemein bekannt ist ("Preisauszeichnung"), sei es dass die Ware nicht sofort verfügbar ist ("Liefer- und Zustellbedingungen"), sei es dass Sonderformen der Zahlung vereinbart werden ("Zahlungsbedingungen"), sei es dass sich Käufer und Verkäufer nicht an einem bestimmten Ort treffen ("Haustürgeschäft", "Versandgeschäft", "Fernabsatzgeschäft"). Heute ist der Geschäftsabschluss meist ein komplexes Regelwerk, aus gesetzlichen Bestimmungen und Geschäftsbedingungen. Die Kenntnis dieser Bestimmungen ist genauso wichtig, wie zu wissen, welches Produkt man überhaupt will.

Im Gegensatz zum klassischen Handel fehlen im Internetgeschäft fast alle Merkmale eines Geschäfts. Der Marktplatz ist bloß virtuell existent, er kann nicht aufgesucht werden, innerhalb von Sekundenbruchteilen kann er völlig verschwunden sein. Der Verkauf findet zeitversetzt in Etappen statt, die Ware kann nicht geprüft werden, Fragen können nur beschränkt gestellt werden. Verkäufer und Käufer kennen einander nicht, wissen nicht einmal, ob sie überhaupt existieren oder bloß als Scheinidentität dem anderen vorgegaukelt werden.

Aus diesen Gründen müssen besonders umfangreiche rechtliche und technische Absicherungen geschaffen werden, damit weder Käufer, noch Verkäufer die Betroffenen sind. Im e-Commerce Gesetz (ECG) und Konsumentenschutzgesetz (KSchG) finden sich daher Spezialregeln für das Online-Geschäft (Fernabsatzgeschäft). Für den Konsumenten bedeutet dies, dass er auf eine vollständige Dokumentation jeder Bestellung achten muss. Nur so kann er nachträglich erfolgreich seine Ansprüche geltend machen. Es sollten daher nur Shops genutzt werden, die diesen Dokumentationsaufwand unterstützen und alle Bestell- und Produktinformationen, alle Vertragsgrundlagen und alle Händlerinformationen in wenigen Dateien gemeinsam bereithalten, sodass sie leicht gespeichert oder gedruckt werden können.

## WAS IST EINE INTERNETBESTELLUNG?

Grundsätzlich gilt, dass ein Shopbetreiber Waren oder Dienstleistungen (Produkte) mit bestimmten Eigenschaften bewirbt, der Online-Shop ist eine "Einladung zur Legung eines Angebots". Mit der Präsentation der Produkte liegt noch kein Rechtsgeschäft vor. Dieses beginnt erst, wenn der Konsument die Einladung annimmt und eine Bestellung abschickt. Die Bestellung stellt ein Angebot an den Verkäufer dar, bestimmte Produkte zu festgelegten Konditionen zu erwerben.

Der Verkäufer gibt zwar die Konditionen durch Veröffentlichung vor, der Konsument ist bei seinem Angebot jedoch nicht daran gebunden. Er könnte - theoretisch - eigene Konditionen und Preise vorschlagen. Umgekehrt ist der Verkäufer an das einlangende Angebot nicht gebunden, egal, ob es seinen vorgeschlagenen Konditionen entspricht oder nicht.

Der Vorgang unterscheidet sich grundsätzlich nicht vom Kauf im klassischen Geschäft. Mit einem wesentlichen Unterschied, dass im klassischen Geschäft der gesamte Vorgang Zug-um-Zug zeitnah und kurzfristig erfolgt. Im Extremfall, etwa im Supermarkt auch wortlos. Der Käufer legt die Ware, die er zu kaufen wünscht, auf das Förderband der Kasse, durch Scannen des Barcodes bestätigt der Kassier den Kaufwunsch, durch Bezahlen und Entnahme vom Förderband wird der Kaufvorgang abgeschlossen.

Es ist für den Konsumenten daher von zentraler Bedeutung, möglichst rasch zu erfahren, ob sein Online-Angebot angenommen wurde, der Kauf tatsächlich stattfindet und wann er das Produkt erhält. Dazu sind drei Termine zu beachten.

- 1) **Bestätigung des Eingangs der Bestellung:** Der Shopbetreiber ist verpflichtet möglichst zeitnah zu bestätigen, dass die Bestellung des Konsumenten beim Betreiber tatsächlich eingelangt ist. Ein üblicher Wert sind wenige Sekunden, auch eine eMail-Bestätigung innerhalb einiger Minuten ist akzeptabel. Diese Bestätigung bedeutet noch nicht, dass das Angebot auch tatsächlich angenommen wurde.
- 2) **Auftragsbestätigung (Anbotannahme):** Innerhalb geschäftsüblicher Fristen hat der Shopbetreiber zu bestätigen, ob er das Angebot annimmt, das Produkt liefert oder ob er es nicht annimmt. Die übliche Zeitspanne für die Rückmeldung sind einige Werkzeuge. Diese Bestätigung kann entfallen, wenn die Bestellung sofort erledigt wird und das Produkt innerhalb weniger Tage zugestellt wird.
- 3) **Liefertermin:** Der Liefertermin kann erheblich variieren, bei einer Pizza wird man die Lieferung innerhalb einer halben Stunde erwarten, bei einer individuell erstellten Schlafzimmereinrichtung können es mehrere Monate sein. Der Liefertermin kann entweder schon im Angebot enthalten sein oder er kann in der Angebotsannahme festgelegt werden. Fehlen Angaben zum Liefertermin dann kann der Konsument mit einer Lieferung innerhalb weniger Tage, längstens jedoch innerhalb von 30 Tagen rechnen. Verstreicht diese Zeit, dann gilt das Angebot als nicht angenommen und es ist kein Kaufvertrag zustande gekommen.

## **DER ONLINE-EINKAUF - DIE WICHTIGSTEN MERKMALE**

Woran erkennt man überhaupt einen Online-Shop? Rechtlich ist es ganz einfach. Lädt ein Betreiber die Konsumenten zur Legung eines Angebots ein ("Bestellung"), in welcher Form auch immer, dann liegt ein Shop vor. Die Bestellung kann dann über die Web-Site direkt erfolgen (die typische "Online-Bestellung"), durch eMail, Fax, auf dem Postweg, per SMS oder telefonisch. In allen Fällen liegt Fernabsatz vor und ist daher wie eine Online-Bestellung zu behandeln.

Auch wie die Einladung zur Angebotslegung technisch gestaltet ist, ist unerheblich. Meist ist es eine eigene Shop-Software mit einem interaktiven Warenkorbsystem, das die ausgewählten Produkte verwaltet. Oft ist es nur ein einfaches Bestellformular, in dem die Menge der bestellten Waren einzutragen ist, manchmal ein leeres Formular, in dem alle Bestelldaten einzugeben sind. In anderen Fällen ist nur die Aufforderung zu finden, die gewünschte Ware per eMail zu bestellen.

Trotz dieser unterschiedlichen technischen Erscheinungsformen ergeben sich einige Eckpunkte, die bei jedem Online-Shop beachtet werden sollten.

### **PRODUKTPRÄSENTATION**

Kern jeden Einkaufs sind die Produkte. Kaufen Sie nicht die Katze im Sack! Ein guter Online-Shop muss Ihnen die Möglichkeit geben, sich einen vollständigen Überblick über das Produkt und seine Eigenschaften zu verschaffen.

In vielen Fällen könnte auch das interaktive Medium genutzt werden um Simulationen und Modellberechnungen durchzuführen. Bei manchen Modeschops kann man etwa die Kleidungsstücke zusammenstellen und deren Wirkung an einem elektronischen Model testen.

Sind die Produkte leicht und übersichtlich aufgelistet? Können Produkte miteinander verglichen werden? Existieren Suchfunktionen zum raschen Auffinden eines gewünschten Produkts? Sind die Produkte vollständig beschrieben? Werden alle wesentlichen Eigenschaften erklärt? Existieren - soweit möglich - zu den Produkten Abbildungen? Gibt es Erfahrungsberichte, Simulationen? Ist das Produkt lagernd, wie rasch ist es lieferbar? Ist der Preis vollständig, inklusive aller Steuern genannt?

ECG und KSchG schreiben Preisauszeichnung und Produktbeschreibung ausdrücklich vor.

### **LIEFERKONDITIONEN**

Ein vermeintliches Schnäppchen wird rasch zum Alptraum, wenn die Lieferkosten hoch sind, die Zustellung kompliziert ist und Sie im ungewissen sind, wann das Produkt tatsächlich geliefert wird.

Üblich sind Lieferkosten unter 7 EUR (mehr als 60% der Shops liegen darunter), viele Shops verrechnen keine zusätzlichen Lieferkosten. Abweichungen wären nur bei besonders abgelegenen Zustellorten oder besonders sperrigen Produkten zu akzeptieren.

Wieviel kostet die Lieferung? Wie und wie schnell erhalten Sie die Ware? Macht der Online-Shop genaue Aussagen zum Liefertermin? Wird die Zustellung vorab angekündigt? Wird die Zustellung mehrmals versucht?

Das KSchG verlangt eine vollständige Information zu den Lieferkonditionen.

### **ZAHLUNGSKONDITIONEN**

Mittlerweile kursieren eine Fülle von Bezahlformen im Internet. Immer neue e- und m-payment-Formen tauchen auf. Grundsätzlich lassen sich drei Gruppen unterscheiden, die klassischen Bezahlformen, Kreditkartenzahlungen und New-Payment-Formen.

Als klassische Bezahlformen sind Nachnahme, Zahlung mittels Erlagschein, Vorausüberweisung und Bankeinzug anzusehen. Gemeinsam ist ihnen allen, dass man, abgesehen von einem Girokonto, keine weiteren Vereinbarungen benötigt. Der Vorteil dieser Zahlungsformen ist auch, dass sie dem Konsumenten vertraut sind und er die unterschiedlichen Risiken gut abschätzen kann. Insbesondere Bankeinzug und Vorkasse sollte man nur bei Online-Geschäften mit Händlern machen, die man gut kennt und als besonders vertrauenswürdig ansieht. Die Zahlung mit Erlagschein, also eine Lieferung auf Rechnung wird umgekehrt von Händlern nur langjährigen, gut bekannten Kunden angeboten. Als Kompromiss empfiehlt sich Nachnahme. Mit dem Nachteil, dass bei größeren Lieferungen oft mehrere Tage ein entsprechend hoher Geldbetrag zu Hause vorrätig gehalten werden muß. Immerhin drei Viertel der Online-Shops bieten Nachnahme als Zahlungsform an.

Die zweite große Gruppe sind Kreditkarten. Hier ist zwar die zusätzliche Vereinbarung mit einer Kreditkartenfirma notwendig, umgekehrt sind derzeit die Reklamationskonditionen bei Online-Zahlungen für die Konsumenten sehr günstig, sodass ungerechtfertigte Abbuchungen leicht rückgängig gemacht werden können. Knapp 60% der Shops bieten Kreditkartenzahlung an.

Die Newpayment-Gruppe umfasst unterschiedlichste Bezahltechniken, wie paysafe, paybox oder paypal. Es würde den Rahmen sprengen, auf die Bezahlformen im Detail einzugehen. Gemeinsam ist ihnen, dass mit einem Betreiber eine Vereinbarung abzuschließen ist und dieser die Zahlungsabwicklung zwischen Käufer und Verkäufer vermittelt. Erwähnenswert ist eps (electronic payment standard), ein gemeinsamer Standard österreichischer Banken, der Telebanking zur Zahlungsabwicklung nutzt. Insgesamt haben diese Bezahlösungen nur sehr geringe Verbreitung (weniger als 5% der Shops bieten sie an). Sie sollten nur von versierten Konsumenten genutzt werden.

Abgeraten wird von Shops die ausschliesslich gegen Vorkasse liefern. Sehr oft verstecken sich dahinter betrügerische Geschäftsmodelle, wo zwar kassiert wird, aber niemals geliefert wird.

Welche Zahlungsformen werden angeboten? Bestehen bei den Lieferkonditionen in Abhängigkeit zu den Zahlungsformen Unterschiede? Kann ich die Zahlungsformen gleich am Beginn feststellen? Entsprechen sie meinen Vorstellungen?

### **WARENKORB**

Als Warenkorb bezeichnet man jenen Teil der Webseiten, der die ausgewählten Produkte anzeigt. Gute Warenkorbblösungen sind während des gesamten Bestellvorgangs sichtbar, zeigen Menge, Produktbezeichnung und Preis an, inklusive Link zu den Produktinformationen und erlauben jederzeit die Korrektur der Menge oder auch das Entfernen ausgewählter Produkte.

Gerade bei den Superstores im Internet, jenen Shops mit hunderttausenden Artikeln ist ein perfekt funktionierendes Warenkorbsystem unerlässlich. 2-3 Mouseclicks sollten reichen um zum gewünschten Produkt zu kommen, ein weiterer und das Produkt ist im Warenkorb. Die Aktualisierung des Warenkorbs sollte automatisch erfolgen, sodass immer die tatsächlich ausgewählten Waren angezeigt werden.

Ist der Warenkorb übersichtlich gestaltet? Ist der Warenkorb immer aktuell? Lassen sich Waren leicht entfernen und hinzufügen? Kann der Warenkorb anonym befüllt werden?

Das ECG verlangt die leichte Korrigierbarkeit von Bestelldaten.

### **BESTELLUNG**

Ist die Produktauswahl abgeschlossen, kann die Bestellung durchgeführt werden. Üblicherweise sollte das Befüllen des Warenkorbs anonym möglich sein. Auch die Angabe der Zustellkonditionen und die Auswahl der Zahlungsform sollte anonym möglich sein.

Um die Bestellung abschicken zu können, müssen jedoch persönliche Daten bekannt gegeben werden. Name und Zustelladresse, aber auch Kreditkartennummer, Daten zur Kontoverbindung oder sonstige Bezahlinformationen. Der Inhalt des Warenkorbs wird mit persönlichen Daten verbunden.

Der Vertraulichkeit der Bestellung kommt damit höchste Bedeutung zu. Lassen sich aus der Bestellung Interessen und Vorlieben herauslesen. Sogar Rückschlüsse auf die Gesundheit oder sexuelle Neigungen sind möglich, wenn man an die Bestellung bei einem Sex-Shop denkt. Dazu kommt, dass Kreditkartendaten und Kontoinformationen, gelangen sie in falsche Hände, großen Schaden anrichten können.

Im Internet ist es mittlerweile Stand der Technik, dass persönliche Daten verschlüsselt übertragen werden. Für Konsumenten ist dies leicht durch das `https://` vor dem Web-Link erkennbar. Leider bieten nur ein Viertel aller österreichischen Shops eine gesicherte Übertragung der Bestelldaten an.

Enthält die Bestellung alle Kosten und Lieferkonditionen? Sind alle für die Bestellung relevanten Vertragsgrundlagen, insbesondere die AGBs abrufbar? Wird auf ungewöhnliche (überraschende) Konditionen ausdrücklich hingewiesen? Kann die Bestellung gesichert (verschlüsselt) übermittelt werden? Wird die Übermittlung der Bestellung sofort bestätigt?

Das ECG verlangt eine vollständige Information über den Bestellvorgang, den Vertragsabschluss, eine elektronische Bestätigung der Bestellung und Zugänglichkeit zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die EU-Richtlinie "Datenschutz in der Telekommunikation" verlangt sichere Datenübertragung.

### **VERTRAGSABSCHLUSS**

Mit der Übermittlung der Bestellung ist noch kein Kaufvertrag zustande gekommen. Dazu bedarf es der Angebotsannahme durch den Händler. Diese kann entfallen, wenn die Lieferung selbst innerhalb kurzer Zeit erfolgt.

Sobald die Angebotsannahme erfolgt, ist der Händler gebunden und muss die Bestellung erfüllen. Dabei ist es unerheblich, ob die Angebotannahme automatisiert erfolgte oder durch einen Menschen verschickt wurde. Der Konsument kann mit der Angebotsannahme die Lieferung durchsetzen, auch wenn sich nachträglich herausstellen sollte, dass der Händler die Ware zu den angegebenen Konditionen nicht liefern kann. In diesem Fall besteht Anspruch auf Ersatzlieferung durch Dritte auf Kosten des Händlers.

Verweist die Auftragsbestätigung eindeutig auf die Bestellung des Konsumenten? Enthält die Auftragsbestätigung keine abweichenden, den Konsumenten schlechter stellende, Angaben? Wird ein eindeutiger Liefertermin zugesagt?

Das KSchG regelt die Bedingungen des Vertragsabschlusses.

### **ZUSTELLUNG**

Gerade bei Produkten die nicht ins Hausbrieffach passen, also bei praktisch allen Warenlieferungen, kommt einer geordneten Lieferung größte Bedeutung zu. Besonders bei Berufstätigen können unangekündigte Lieferungen, ungenaue Lieferzusagen ("Lieferung in Kalenderwoche XY"), fehlerhafte Benachrichtigungen, komplizierte Nachforschungen zum Verbleib der Ware teuer und zeitintensiv sein. Manche Zusteller geben bei Benachrichtigungen nur eine Mehrwertnummer bekannt, über die der Verbleib der Ware ausgeforscht werden kann.

Schon bei der Bestellung sollte daher vollständige Information über die Modalitäten der Zustellung bestehen, wer zustellt, ob eine Vorankündigung erfolgt, wo die Waren bei erfolglosen Zustellversuchen hinterlegt werden und ob telefonische Anfragen beim Zusteller kostenfrei sind oder gar eine Mehrwertnummer zu benutzen ist.

Wer der Zustellers ist, kann erheblichen Einfluß auf das Shopping-Vergnügen haben. Bei Zustellung durch die Post kann man sicher sein, dass bei Abwesenheit im Postfach eine Zustellanzeige hinterlegt wird. Bei privaten Zustelldiensten "klebt" eine derartige Information oft irgendwo an Wohnungs- oder Haustür oder fehlt ganz. Auch die Abholung der hinterlegten Ware kann bei privaten Zustellern umständlich oder teuer werden. Etwa wenn die Ware in einem weit entfernten zentralen Distributionszentrum abzuholen ist.

Bestehen verbindliche Terminzusagen zu den Lieferungen? Wie genau sind diese Zusagen? Erfolgt vor der Lieferung eine Vorabverständigung? Wie erfolgen Zustellverständigungen? Wo kann die hinterlegte Ware abgeholt werden? Werden Zustellversuche wiederholt?

Das ECG regelt die Information zur Zustellung im Rahmen der Information zum Vertragsabschluss.

### **RÜCKTRITT**

Gerade bei Online-Bestellungen kann es zu einer Reihe von Irrtümern und Fehlern kommen. Die gelieferte Ware entspricht nicht den Vorstellungen des Bestellers oder der ursprünglichen Beschreibung im Internet. Es könnte jemand Produkte nur ansehen wollen und dabei irrtümlich eine Bestellung wegschicken. Es könnten die falschen Waren ausgewählt worden sein. Letztlich könnten auch Fremde "Jux"-Bestellungen im Namen eines Konsumenten durchführen. Softwarefehler könnten aus einem Stück hundert gemacht haben.

Auf Grund der Vielzahl der Fehlermöglichkeiten hat der Gesetzgeber ein umfassendes Rücktrittsrecht vorgesehen. Dies bedeutet, dass 7 Werktage nach Zustellung der Ware vom Vertrag ohne Angabe von Gründen zurückgetreten werden kann. Ausgenommen davon sind nur ganz bestimmte Zustellformen, wie die Hauslieferung und Freizeitdienstleistungen (die "Pizza"Bestellung). Weiters bestimmte Produkte, wie verderbliche Waren, individuell angefertigte Waren, entsiegelte Software und Tonträger, Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte, Wett- und Lotteriedienstleistungen und Leistungen, deren Preis wechselkursabhängig ist.

Wird zum Zeitpunkt der Bestellung nicht auf dieses Rücktrittsrecht hingewiesen, dann verlängert sich das Rücktrittsrecht auf drei Monate!

Es dürfen keine Kosten verrechnet werden. Nur wenn für den Fall des Rücktritts vereinbart wurde, dass der Konsument die Rücksendekosten tragen muss, dann hat er sie zu übernehmen, ansonsten genügt es eine Ware "unfrei" zu retournieren (das heißt der Händler zahlt die Transportkosten). Die Abwicklung des Rücktritts

erfolgt Zug-um-Zug, nach der Rücksendung müssen bisher vom Konsumenten geleistete Zahlungen refundiert werden, Gutschriften reichen nicht.

Das Rücktrittsrecht darf nicht mit Umtausch oder Reklamation (Gewährleistung) verwechselt werden. Bei Umtausch handelt es sich um eine freiwillige Leistung des Händlers, hier wird ein Produkt gegen ein anderes getauscht. Bei einer Reklamation handelt es sich um rechtlich begründete Ansprüche aus dem Vertrag, etwa weil die Ware nicht den vertraglichen Vereinbarungen entspricht oder Mängel enthält.

Das Rücktrittsrecht kann nicht wirksam durch AGBs oder individuelle Vereinbarungen ausgeschlossen werden.

Das KSchG regelt die Bedingungen des Rücktrittsrechts.

### **REKLAMATION UND INFORMATION**

Selbst bei guter Einkaufsvorbereitung und beim seriösesten Anbieter kann beim Online-Einkauf einiges schief laufen. Die Ware entspricht nicht der Online-Beschreibung, sie wird nicht oder verspätet geliefert, bei den Kosten ergeben sich Abweichungen und Verteuerungen, die Bestellung wird nur teilweise erfüllt, ...

In diesem Fall ist eine rasche und effektive Reklamation von größter Bedeutung. Doch wohin soll man sich wenden? Möglicherweise ist der Online-Shop im Internet nicht mehr abrufbar, die ausgewählte Ware existiert nicht mehr oder Preis und Beschreibung wurden geändert.

Zur Sicherung einer effektiven Reklamation hat daher der Gesetzgeber eine lange Liste von Informationspflichten eingeführt. Unter anderem müssen folgende Informationen verfügbar sein:

- Name und Adresse des Händlers (die Adresse muss eine physische Adresse sein und notfalls zur Zustellung von Bescheiden und Vorladungen geeignet sein, sie darf kein Postfach sein)
- Rechtsgrundlage der Tätigkeit des Händlers und zugehörige Aufsichtsbehörde
- Reklamationsstelle und Ansprechperson
- Firmenbuchnummer und Umsatzsteueridentifikationsnummer (sofern erforderlich)

Zusätzlich ergeben sich Informationspflichten bezüglich gewährter Rabatte, wenn Preisausschreiben veranstaltet werden, über Vertragssprachen, über eine allfällige elektronische Archivierung der Bestellunterlagen und ob der Konsument diese Informationen online abrufen kann.

Wenn ein Online-Händler plant Kundendaten an Adressenverlage weiter zu verkaufen, dann muss er den Konsumenten darauf hinweisen, dass er diesem Weiterverkauf widersprechen kann. Grundsätzlich sollte jedoch Online-Händlern, die Kundendaten verkaufen mit Skepsis begegnet werden und ein Einkauf eher vermieden werden.

Alle Informationspflichten gehen jedoch ins Leere, wenn der Konsument keine entsprechende Dokumentation vornimmt. Ausdruck oder Speicherung aller zur Bestellung relevanten Produktinformationen, Händlerinformationen und Vertragsbestandteile ist oberstes Gebot!

Sind alle Informationen vorhanden? Sind sie leicht auffindbar und gesammelt dargestellt? Können sie leicht gelesen, gespeichert und gedruckt werden?

Die Informationspflichten sind im ECG und KSchG umfassend geregelt.

## DIE 10 GEBOTE DES ONLINE-SHOPPINGS

Alle bisher genannten Hinweise und Regeln lassen sich in 10 Gebote des Online-Shoppings zusammen fassen.

### **Vor der Bestellung**

**(1) Du sollst alles leicht lesen und verstehen können**

Sind alle Angaben zu den Produkten, Verträgen und Vereinbarungen auf deutsch? Sind die Angaben für Laien leicht verständlich? Sind Newsseiten und Warenangebot (etwa bei Saisonwaren) aktuell?

**(2) Du sollst den Shop leicht bedienen können**

Ist die Funktionsweise des Shops auf einen Blick durchschaubar und leicht zu bedienen? Wird während des Bestellvorgangs immer der aktuelle Warenkorbinhalt angezeigt?

**(3) Deine Daten sollen geschützt sein**

Wird die Datenweitergabe an Dritte eindeutig ausgeschlossen? (ausgenommen die Weitergabe zum Zweck der Warenzustellung und Bestellabwicklung) Werden persönliche Daten nur verschlüsselt übertragen? Kann der Shop mit hohen Sicherheitseinstellungen des Browsers benutzt werden? Lassen sich die Waren und alle notwendigen Geschäftsbedingungen anonym, ohne Identifikation ansehen?

**(4) Du sollst Dich über den Shopbetreiber informieren können**

Sind alle Informationen nach den eCommerce-Bestimmungen verfügbar? (am besten in einem einzigen, leicht lesbaren Dokument) Ist das verwendete Zertifikat zur sicheren Datenübertragung gültig, für den angegebenen Shop ausgestellt und stammt es von einem in der EU anerkannten Zertifizierungsdienstleister?

**(5) Du sollst über die Produkte vollständig informiert werden**

Sind alle Preise inklusive aller Steuern genannt? Sind die Produkte vollständig beschrieben? Sind die Lieferkonditionen eindeutig feststellbar? Entsprechen die angebotenen Zahlungsformen den eigenen Zahlungsmöglichkeiten?

**(6) Du sollst über deine Konsumentenrechte aufgeklärt werden**

Wird auf das Rücktrittsrecht klar und eindeutig hingewiesen? Sind die Reklamationsstellen eindeutig gekennzeichnet und können kostenfrei genutzt werden?

**(7) Deine Bestellung soll vollständig dokumentiert sein**

Sind die allgemeinen und für die Bestellung individuellen Geschäftsbedingungen klar lesbar und leicht ausdrückbar (archivierbar)?

### **Nach der Bestellung**

**(8) Du sollst über den Eingang der Bestellung sofort informiert werden**

Erfolgt umgehend eine Information über das Einlagen der Bestellung? (sollte innerhalb weniger Sekunden oder Minuten erfolgen)

**(9) Du sollst eine rasche Lieferzusage erhalten**

Erfolgt kurzfristig eine Bestätigung dass die Bestellung angenommen wurde und somit ein Kaufvertrag zustande gekommen ist? (sollte innerhalb von 1-3 Werktagen erfolgen) Erfolgt eine rasche Lieferung? (entweder zum zugesagten Termin oder bei Standardprodukten innerhalb von 3-10 Werktagen)

**(10) Du sollst genau das geliefert bekommen, das du bestellt hast.**

Entspricht die gelieferte Ware genau dem online beschriebenen Produkt?  
Entsprechen die geforderten Kosten genau der Bestellung? (keine  
überraschenden Zusatzkosten für Zustellung, Manipulationsgebühr usw.)  
Missglückt eine Bestellung, erfolgt die Reklamation, der Rücktritt oder  
die Änderung der Bestellung rasch, reibungslos und ohne unnötige  
Zusatzkosten?

## GÜTESIEGEL UND BEWERTUNGSVERFAHREN

Beachtet man alle Regeln des Online-Shoppings, dann kann der Einkauf für den Neuling ziemlich anstrengend sein. Wurden auch wirklich alle zur Bestellung notwendigen Informationen bereitgestellt? Sind alle Konditionen offen gelegt? Ist die Frage von Lieferung und Bezahlung klar geregelt? Ist die Datensicherheit gewährleistet? Ist der Einkauf vollständig dokumentiert?

Eine Fülle von Fragen, die sich Konsumenten in ähnlicher Weise bei den Shops immer wieder neu stellen.

Es haben sich daher international und national verschiedene Bewertungs- und Gütezeichenverfahren etabliert, die den Konsumenten eine gewisse Basisinformation und Orientierungshilfe zur Vertrauenswürdigkeit von Shops bieten.

Beispielsweise seien hier die Marktbeobachtung durch [www.e-rating.at](http://www.e-rating.at) der Arge Daten und [www.guetezeichen.at](http://www.guetezeichen.at) des Internet Ombudsmann erwähnt.

©

---

© Autor: Dr. Hans Zeger im Auftrag des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz