



Einkaufen im Internet

So funktioniert E-Commerce



Stark für Sie.

www.ak-vorarlberg.at



Vorwort

Einkaufen im World Wide Web ist heute unter Konsumenten weit verbreitet. Online-Shopping bietet eine Menge Vorteile: keine Parkplatzprobleme, keine Warteschlangen und Einkaufen rund um die Uhr. Auch gibt es im Netz so gut wie alles zu kaufen – ob Elektronik, Kleidung oder auch Medikamente. Vertreten sind Unternehmen jeder Art und Größe. Und dennoch gibt es auch beim Online-Shopping gerade in punkto Sicherheit ein paar Dinge, die man wissen sollte. Welche das sind, erfahren Sie in diesem Folder.

Was zum Beispiel beim „Vor-Ort-Kauf“ kaum mehr zu besonderen Überlegungen Anlass gibt, ist beim Web-Kauf eine komplexere Angelegenheit: die Bezahlung. Natürlich sind die herkömmlichen Zahlungsmethoden wie Überweisungen, Lastschriftabbuchungen und Zahlung per Nachnahme auch im Internet möglich. Allerdings sind Besonderheiten zu beachten: Zahlt man mit Karte, sollte der Shop unbedingt mit zeitgemäßen Verschlüsselungstechniken arbeiten.

Scheuen Sie sich nicht, bei Problemen das Wissen der AK-Konsumentenberater/innen in Anspruch zu nehmen. Sie helfen Ihnen gerne weiter.

Rainer Keckeis
AK-Direktor

Hubert Hämmerle
AK-Präsident

Einkaufen im Internet

Internet-Shopping ist schnell, bequem und lockt mit billigen Angeboten. Doch nicht alle Anbieter sind seriös, und nicht alle Angebote sind so toll, wie sie sich anhören. Andererseits ist das Internet kein rechtsfreier Raum und es gelten EU-weit besondere Kundenschutzvorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce).

Für Österreich finden sich diese vor allem im Konsumentenschutzgesetz (KSchG), im E-Commerce-Gesetz und im Gesetz für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen. Aber Achtung: Die Regelungen gelten jedenfalls für Käufe innerhalb der EU! Bei Käufen im sonstigen Ausland sollten Sie die Angebote umso genauer prüfen. Auch kann bei Käufen aus dem EU-Ausland Zoll anfallen.

Information vor Vertragsabschluss

Für E-Commerce-Unternehmer innerhalb der EU sind gegenüber Konsumenten vor Vertragsabschluss u. a. folgende Angaben verpflichtend:

- ▶ Firmenname und Anschrift
- ▶ wesentliche Eigenschaften der Ware
- ▶ Preis inklusive Steuern
- ▶ Lieferkosten
- ▶ Einzelheiten bezüglich Zahlung und Lieferung
- ▶ Infos über ein allenfalls bestehendes Rücktrittsrecht

Verträge im Netz

Kaufverträge können rechtsgültig auch über das Internet – per Mausclick oder E-Mail – zustande kommen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) muss der Unternehmer dabei so auf der Homepage platzieren, dass klar ist, dass diese Vertragsinhalt werden. Alle Vertragsbestimmungen inklusive AGB müssen speicher- oder reproduzierbar sein.

Wird eine Bestellung aufgegeben, ist das Unternehmen verpflichtet, eine schriftliche Bestätigung (auch per E-Mail möglich) über den wesentlichen Inhalt des Geschäftes und ihr allfälliges Rücktrittsrecht auszufertigen. Auch muss das Unternehmen Waren grundsätzlich innerhalb von 30 Tagen liefern, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde bzw. unverzüglich erklären, dass der Bestellung nicht entsprochen werden kann.

Rücksendung bestellter Waren

Bei Bestellungen im Internet kaufen Sie nicht selten die Katze im Sack, da Sie die Ware zuvor noch nie in Händen gehalten haben. Daher gilt bei Käufen von in der EU ansässigen Unternehmen ein mindestens 7-tägiges Rücktrittsrecht (Samstage, Sonn- und Feiertage zählen nicht).

Stornieren Sie jedenfalls schriftlich, Sie sind dabei nicht verpflichtet Gründe anzugeben oder Stornozahlungen zu leisten. Die Frist beginnt mit der Übergabe der Ware oder bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss. Sollten Sie keine Bestätigung über den Vertragsinhalt und das Rücktrittsrecht erhalten haben, so verlängert sich die Rücktrittsfrist auf drei Monate. Bereits bezahlte Beträge sind zurückzuerstatten. Die Kosten der Rücksendung von Waren trägt das Unternehmen, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

Achtung: Es gibt hier auch Ausnahmen, z. B. bei entsiegelter Software, verderblicher Ware, Hauslieferungen, Freizeitdienstleistungen (Hotelleistungen, Flugtickets, Theaterkarten). Auch bei Finanzdienstleistungen ist zu beachten, dass vor allem bei Verträgen, deren Preis Schwankungen des Finanzmarktes unterworfen sind, kein Rücktrittsrecht besteht.

Verschlüsselung (SSL)

Verschlüsselung und elektronische Signatur sollte auch bei Verbraucherverträgen standardmäßig zur Sicherung der meist vom Webhändler vorgegebenen Kommunikationsstruktur eingesetzt werden. Die Anbieter sollten deutlich auf ihre Verschlüsselungspraxis hinweisen und auch Angaben zur Qualität ihrer Verschlüsselungsprogramme machen.

Zahlen im Netz

Im elektronischen Geschäftsverkehr herrscht oft Vorauszahlungspflicht, d. h. die Ware wird erst nach Bezahlung geliefert. Das bedeutet aber auch, dass Konsumenten bei Nicht- oder Schlechterfüllung des Kaufvertrages das Druckmittel der Zurückhaltung der Zahlung nicht haben. Auch muss damit gerechnet werden, dass in Einzelfällen eine Homepage im Netz zu betrügerischen Zwecken errichtet wird und das betreffende Unternehmen in Wirklichkeit gar nicht existiert.

Bevorzugen Sie daher wenn möglich Zahlungsarten, bei denen Sie erst nach Erhalt der Ware bezahlen müssen (Nachnahme, Zehlschein). Zahlen Sie mit Kreditkarte, dann wählen Sie unbedingt eine verschlüsselte Übertragung der Daten und kontrollieren Sie Ihre Kontoauszüge regelmäßig. Kommt es zu einer missbräuchlichen Verwendung Ihrer Kreditkarte, können Sie vom Kreditkartenunternehmen die Stornierung der Zahlung verlangen.

Erscheint ein Angebot auch noch so günstig, sollte man die Finger von einem Kauf lassen, wenn keine sichere Zahlungsverbindung angegeben wird. Es muss sich dabei um eine SSL 128-bit verschlüsselte Verbindung handeln, damit so genanntes „Phishing“ (Ausspähen vertraulicher Kontomitteilungen durch E-Mails) und der Einsatz von Spy Ware (Ausspähen am Computer des Kunden) ausgeschlossen werden kann.



Erkennbar ist eine solche Verbindung durch ein geschlossenes Vorhängeschloss am Browserfenster oder durch die Zertifikatsinformation.

Nur damit wird sowohl die Identität des Anbieters als auch die sichere Datenübertragung garantiert. Kreditkartendaten sollten nur bei einem Kauf preisgegeben werden, nicht aber für „free-memberships“ oder zu sonstigen Identifikationszwecken.

Schwierigkeiten bei Lieferung oder Leistung

Bei Lieferverzug müssen Sie dem Lieferanten eine angemessene Nachfrist einräumen. Wird diese nicht eingehalten, können Sie vom Vertrag zurücktreten und Ihr Geld zurück verlangen. Wenn die vereinbarten Leistungen nicht eingehalten werden, macht es meist Sinn, eine außergerichtliche Lösung zu erreichen. Gelingt dies nicht, steht grundsätzlich der Weg zu Gericht offen. Wer größere Geschäfte mit ausländischen Firmen über das Internet tätigt, sollte sich vor Vertragsabschluss beraten lassen, welches Recht im konkreten Fall zur Anwendung kommt.

Mangelhafte Gesetzeslage

Für viele Verbraucherprobleme bietet die Fernabsatzrichtlinie leider überhaupt keine Lösung an. Mangels zwingender Bestimmungen können Webhändler in ihren Geschäftsbedingungen die Gefahr für Transportschäden oder den Verlust der Ware beim Transport auf Sie als Konsument überwälzen.

Lästige Werbung

E-Mails und SMS zu Werbezwecken („Spams“) dürfen ohne vorherige Zustimmung des Verbrauchers nicht versendet werden, außer der Unternehmer hat anlässlich eines Bestellvorgangs Ihre Kontaktadresse erhalten und Sie auf die Möglichkeit der Ablehnung einer derartigen Verwendung der Adresse aufmerksam gemacht. Bei solchen Mails muss der Absender eindeutig zu identifizieren sein und eine Kontaktadresse zur Einstellung von weiteren Zusendungen vorhanden sein.

Erfüllen Zusendungen diese Voraussetzungen nicht, kann eine Anzeige beim zuständigen Fernmeldebüro (www.bmvit.gv.at) gemacht werden. Handelt es sich um ein ausländisches Unternehmen, kann am ehesten Ihr Provider Abhilfe schaffen und entsprechende Spam-Filter zur Verfügung stellen.

Online-Auktionen

Zu Online-Auktionen gibt es immer wieder Konsumentenbeschwerden, oft wegen betrügerischer Vorgehensweisen. Es wird Vorauskasse geleistet, die Ware oder Dienstleistung kommt in manchen Fällen jedoch nie, nicht im entsprechenden Ausmaß oder der versprochenen Qualität an. Die Vertragspartner sind meistens Private, so dass Konsumentenschutzrecht nicht anwendbar ist. Oft ist nicht einmal die Identität dieser Personen nachvollziehbar.

Wollen Sie mitsteigern, sollten Sie sich der damit verbundenen Risiken bewusst sein. Zahlen Sie nicht im Voraus, sondern per Nachnahme oder Zahlschein bzw. über die von seriösen Auktionshäusern angebotenen Treuhand Services. Sparen Sie nicht am falschen Fleck und nutzen Sie alle Möglichkeiten, die diese Einkaufsform sicherer machen können.

So erkennen Sie seriöse Anbieter:

- ▶ Achten Sie, ob der Anbieter eine Adresse hat (Firmenname, Anschrift, Mailadresse, Telefonnummer, Firmenbuchnummer). Das ist vor allem für Reklamationen wichtig.
- ▶ Schauen Sie, ob das Angebot genau beschrieben ist und ob zusätzlich zum Preis alle Zusatzkosten angeführt sind, wie etwa für den Versand, und ob technisch sichere Zahlungsformen angeboten werden (keine Vorauszahlung).
- ▶ Verwendet der Anbieter Allgemeine Geschäftsbedingungen? Dann müssen sie leicht zu finden, online abrufbar und druckfähig sein.
- ▶ Bestellungen müssen vom Anbieter nochmals per E-Mail bestätigt werden – eine fixe Lieferfrist sollte vereinbart sein.
- ▶ Auf der Webseite muss auf ein siebentägiges, kostenloses Rücktrittsrecht vom Onlinevertrag hingewiesen sein (Achtung: es gibt Ausnahmefälle. Fragen Sie im Zweifelsfall die AK-Konsumentenschützer/innen).
- ▶ Der Anbieter veröffentlicht seine Grundsätze zum Datenschutz. Ideal: Der Onlineshop wurde geprüft und hat das E-Commerce-Gütezeichen „Euro-Label“.



Die 10 Regeln des Internet-Einkaufs:

1. Lesen und verstehen

Sind alle Angaben zu den Produkten, Verträgen und Vereinbarungen in deutscher Sprache verfasst? Sind die Angaben für Laien leicht verständlich? Sind Newsseiten und Warenangebot aktuell?

2. Leichte Bedienbarkeit

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

3. Datenschutz

Wird die Datenweitergabe an Dritte eindeutig ausgeschlossen? (Wenn nicht, haben Sie ein jederzeitiges Widerspruchsrecht; ausgenommen ist die Weitergabe der Daten zum Zweck der Wareneinstellung 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. Info über Shopbetreiber

Sind alle Informationen nach den E-Commerce-Bestimmungen verfügbar? Ist das verwendete Zertifikat zur sicheren Datenübertragung gültig, für den angegebenen Shop ausgestellt und stammt es von einem in der EU anerkannten Zertifizierungsdienstleister?

5. Produktinfo

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. Konsumentenrechte

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

7. Geschäftsbedingungen

Sind die Allgemeinen und für die Bestellung individuellen Geschäftsbedingungen klar lesbar und leicht auszudrucken (archivierbar)?

8. Info über Bestellung

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

9. Rasche Lieferzusage

Erfolgt kurzfristig eine Bestätigung, dass die Bestellung angenommen wurde und somit ein Kaufvertrag zustande gekommen ist? (Sollte innerhalb von einem bis drei Werktagen erfolgen.) Erfolgt eine rasche Lieferung? (Entweder zum versprochenen Termin oder bei Standardprodukten innerhalb von drei bis zehn Werktagen.)

10. Lieferung = Bestellung

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?

Wir sind für Sie da:

AK-Konsumentenberatung
Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch
Telefon 050/258-3000
Fax 050/258-3001
konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at
www.ak-vorarlberg.at/konsument

Impressum

Stand: April 2009
Herausgeber: AK Vorarlberg
Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch
Telefon 050/258-0, Fax 050/258-1001
kontakt@ak-vorarlberg.at, www.ak-vorarlberg.at
Druck: Bucher GmbH, Hohenems

Die vorliegende Broschüre wurde nach bestem Wissen verfasst. Dennoch kann keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit sämtlicher Informationen übernommen werden. Die allgemeinen Informationen ersetzen im konkreten Einzelfall keine intensive rechtliche und persönliche Beratung.



Konsumentenberatung

Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch

Telefon 050/258-3000

Fax 050/258-3001

konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at

www.ak-vorarlberg.at