



Gefährdet en vor Commerce

©Natalia Kivicsala, Växjö University

Besonderheiten beim Vertragsabschluss im Internet

Der Vertragsabschluss im Internet läuft stets ähnlich ab:



Risiken beim E-Commerce

- Betrugsgefahr
- Besichtigung der Produkte nicht möglich
- Gefahr des Datenmissbrauchs





Bettina K. hat über einen Online-Shop aus Asien ein neues iPhone 17 bestellt. Sie hat das Geld im Vorhinein auf ein ausländisches Bankkonto überwiesen.

Mittlerweile wartet sie seit fünf Wochen auf ihr neues Handy, doch die Ware kommt nicht. Sie ist Opfer von Internet-Betrügern geworden.



Bettina K. hat über einen Online-Shop aus Asien ein neues iPhone 17 bestellt.

Tipp: Bevorzuge Webshops innerhalb der EU!

Warum?

Innerhalb der EU: Richtlinien und Gesetze!



Weiters muss der Verkäufer den Käufer **vor Vertragsabschluss** über die folgenden Punkte informieren:

- 1 Eigenschaften des Produktes
- 2 Preis inklusive Steuern
- 3 Einzelheiten zur Lieferung und Zahlung
- 4 Rücktrittsrechte (Bedingungen, Fristen)
- 5 Hinweis auf das Gewährleistungsrecht sowie auf allfälligen Kundendienst und etwaige Garantien

Informationspflicht laut ECG:

- Name oder Firma
- Anschrift
- Telefonnummer und E-Mailadresse
- Sofern vorhanden: Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht
- Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (UID-Nr.)
- Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht
- Zuständige Kammer und / oder Aufsichtsbehörde



Sie hat das **Geld im Vorhinein** auf ein ausländisches Bankkonto überwiesen.

Tipp: Bevorzuge Zahlungsarten, bei denen du erst NACH Erhalt der Ware bezahlen musst!

Warum?

Man hat ein Druckmittel, wenn etwas nicht passt!

Sichere Zahlungsarten:

- Kauf auf Rechnung
- Kreditkarte



Mittlerweile wartet sie seit fünf Wochen auf ihr neues Handy, doch **die Ware kommt nicht.**

Tipp: Wende dich an Konsumentenschutzorganisationen!

Warum?

Die Lieferung muss spätestens 30 Tage nach Vertragsabschluss erfolgen!



Bsp.: Christian M. bestellte bei einem beliebten österreichischen Online-Shop ein Weihnachtsgeschenk für seine Freundin, das bis Mitte Februar nicht ankam. Der Shop-Anbieter reagierte auch auf seine E-Mails nicht mehr.

Dann reichte er online eine Beschwerde ein und prompt bekam er vom Shop sein Geld zurück.

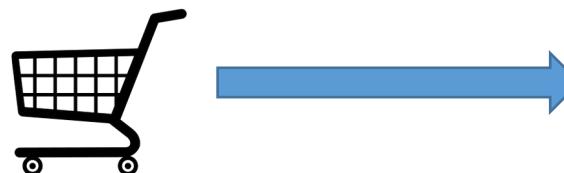


Worauf man noch achten sollte:

EU-Richtlinie: „Button-Lösung“

Ablauf einer Online-Bestellung:

- Waren auswählen
- Nochmalige Abfrage der eingegebenen Daten
- Zahlungsverpflichtung entsteht durch Drücken des Bestellbuttons



Warenkorb

Bestellzusammenfassung

Ich habe die [AGB](#) des Anbieters gelesen und erkläre mit dem Absenden der Bestellung mein Einverständnis. Die [Widerrufsbelehrung](#) habe ich zur Kenntnis genommen.

LIEFER- UND RECHNUNGSANSCHRIFT

Musterfirma
Herr Max Mustermann
Musterstraße 14
99999 Musterhausen DE

DHL Paket (+ 4,00 EUR)
Paypal (+ 50,00 %)

BESTELLTE PRODUKTE

PRODUKTNAMEN	EINZELPREIS	ANZAHL	GESAMTPREIS
Apple iPad 32GB 9,7 Zoll	45,00 EUR	1	45,00 EUR
Signatur: Für meinen Liebling :*			
Summe (zzgl. Versandkosten und Aufschlag):	45,00 EUR		
Versand (DHL Paket):	4,00 EUR		
Zahlungsart (Paypal):	22,50 EUR		
Gesamtpreis:	71,50 EUR		
Darin enthaltene MwSt. (Normaler Satz 19,00%):	10,78 EUR		

Sofern die Lieferung in das Nicht-EU-Ausland erfolgt, können weitere Zölle, Steuern oder Gebühren vom Kunden zu zahlen sein, jedoch nicht an den Anbieter, sondern an die dort zuständigen Zoll- bzw. Steuerbehörden. Dem Kunden wird empfohlen, die Einzelheiten vor der Bestellung bei den Zoll- bzw. Steuerbehörden zu erfragen.

[Zurück zur Kasse](#)

zahlungspflichtig bestellen



Worauf man noch achten sollte:

Wichtige Dokumente speichern!

→AGBs, Bestellbestätigung, ...

Auf verschlüsselte Datenübertragung achten!

Darstellung von sicheren Verbindungen im Browser





Hier gibt es Hilfe:

www.ombudsmann.at



www.e-rating.at



www.konsument.at



www.verbraucherrecht.at

