



# Gefahren bei E- Commerce

©Natalia Kivcsala, Audi - Startpunkt für den Handel

# 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**

| PRODUKTNAME                                    | 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:                                   |             |        | <b>71,50 EUR</b> |
| 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](http://www.ombudsmann.at)



[www.e-rating.at](http://www.e-rating.at)



[www.konsument.at](http://www.konsument.at)



[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

