

Beurteilung von Online-Shops

Ein „Online-Shop“ oder „Web-Shop“ dient einem einzelnen Unternehmen für die elektronische Vermarktung seiner Produkte bzw. Leistungen.

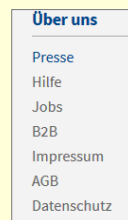


Eberhart

1

Bestandteile eines Online-Shops

- Einstiegsseiten
- Produktpräsentationen und -informationen
- Elektronischer Einkaufskorb
- Kundenidentifikation („Login“)
- „Kasse“, mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten



Eberhart

2

unbekannte Shops - Fragen die auftauchen:

- Wer wird eigentlich mein Vertragspartner?
(Name, Anschrift, verantwortlich für den Shop, Kontakt bei Beschwerden, Tel.-Nr. usw.; Briefkastenfirma?)
- Kommt die größte Überraschung mit der Rechnung?
(zusätzliche Kosten? Versandbedingungen)
- Wie steht es mit dem Datenschutz?
(Werden meine Daten weitergegeben?)
- Ist das Unternehmen technisch und organisatorisch zuverlässig?



Eberhart

3

Kaufvertrag

Um im Internet einkaufen zu können, muss sich der Kunde zuerst beim Anbieter anmelden, und zwar über ein elektronisches Anmeldeformular.

Meist wird danach noch einmal eine Zusammenfassung der ausgewählten Produkte angezeigt (zur Kontrolle), bevor die Bestellung abgesendet wird. Manchmal wird nochmals auf die AGB hingewiesen.

Wenn der **Verkäufer diese Bestellung annimmt, kommt der Kaufvertrag zustande.**

Eberhart

4

Rechtliche Punkte zu Verträgen im Internet

Für Verträge ist eine eigenhändige Unterschrift nicht nötig. Die ausdrückliche Willenserklärung kann schriftlich, mündlich aber auch schlüssig erfolgen. Die Präsentation von Waren und Dienstleistungen auf einer Internetseite stellt kein rechtsverbindliches Angebot dar, sondern gilt als Aufforderung an den Kunden, seinerseits einen Antrag zu stellen. Die Bestellung seitens des Kunden ist somit der Antrag an den Verkäufer, etwas erwerben zu wollen und bedarf der Zustimmung des Verkäufers, der fristgerecht entscheidet, ob er annimmt oder nicht.

Eberhart

5

Beurteilung des Webauftritts

- Grafische Gestaltung:
 - Gibt es ein ansprechendes Corporate Design?
 - Präsentation des Angebots
- Technische Umsetzung:
 - Einprägsamer Domainname?
 - Findet sich der Besucher zurecht? (Navigation ok?)
- Informationsgehalt:
 - Gesetzliche Bestimmungen eingehalten?
 - Geschäftszeiten angegeben?
 - Kontaktmöglichkeit?
 - Welche Arten der Bezahlung sind möglich? Je mehr, desto besser.

Eberhart

6

Impressum

Der Online-Shop muss an einer einfach auffindbaren Stelle (z.B. „Impressum“) eine einfach les- und ausdrückbare Anbieter-Kennzeichnung führen, die folgende Angaben enthält:

- Firma (Name und Rechtsform);
- Name der Vertretungsberechtigten (bei Auslandslieferungen auch Nennung eines Vertreters im Wohnsitzland des Verbrauchers);
- Ladungsfähige Anschrift des Unternehmens (Straße, Postleitzahl, Ort);
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Kundenanfragen
- wenn das Unternehmen in ein Handelsregister eingetragen ist, das Registergericht und die zugehörige Registernummer;
- sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer;
- sofern erforderlich, die zuständige Aufsichtsbehörde, Kammer, gesetzliche Berufsbezeichnung und ein Verweis auf die berufsrechtlichen Regelungen.

Eberhart

7

Kriterien guter Shops:

Der Shop-Betreiber soll sich klar identifizieren:

- Name oder seine Firma (keine bloße Etablissement- bzw. Geschäftsbezeichnung)
- eine geografische Anschrift (kein Postfach)
- Telefonnummer (kein Mehrwertdienst), E-Mail-Adresse
- Kontaktperson bzw. -stelle für die Entgegennahme von Beschwerden
- sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht (z.B. Korneuburg)
- sofern vorhanden, die UID (Umsatzsteuer-Identifikationsnummer)

Eberhart

8

Impressum	
Firma:	e-tec electronic GmbH
Straße:	Atterseeestrasse 121
PLZ / Ort:	A-4850 Timelkam
Telefon:	07672 / 95880-0
Telefax:	07672 / 95880-20
Firmensitz:	4850 Timelkam
Rechtsform:	GmbH
Infos, Datenauskünfte u. Beschwerden unter:	ccc@e-tec.at
Internet:	www.e-tec.at
Firmenbuchgericht:	Wels
Firmenbuchnummer:	FN 220376h
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz	Österreich: ATU 53885201
Inhaltlich Verantwortlicher: gemäß § 10 Absatz 3 MDSV	Bert Kuhn
Aufsichtsbehörde:	BH Vöcklabruck
Gewerberechtliche Vorschriften:	Gewerbeordnung (www.ris.bka.gv.at)
Freiwilliger Verhaltenscodex:	www.guetzezeichen.at
Medieninhaber, Herausgeber und Verleger:	e-tec electronic GmbH
Geschäftsführer:	Bert Kuhn, Ing. Franz Astegger
Adresse:	Atterseeestr. 121, 4850 Timelkam
Unternehmensgegenstand:	EDV-Handel und Dienstleistungen

9

AGB, Steuern

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen auf der Homepage veröffentlicht werden. Sie betreffen z.B. Garantieleistungen, Haftungen, anwendbares Recht, Nutzungsrechte und Gerichtsstand, und bilden einen Bestandteil des Kaufvertrages.

Digitale Produkte und Leistungen, welche elektronisch übermittelt werden (z.B. Download von MP3 Songs), sind zollfrei (Beschluss der WTO 1998)

Eberhart

10

Seriösität eines Shops

- Grundsätzlich kann man bekannten, großen Anbietern vertrauen.
- Stößt man auf einen, von dem man noch nie etwas gehört hat, sollte man sich über ihn informieren, bevor man teure Produkte kauft.
 - Überprüfe als Erstes das Impressum und schaue nach, ob sich ein Ansprechpartner findet. Rufe dort an und überprüfe, ob auch jemand vor Ort ist. Dabei kann man sich informieren, ob das Produkt vorhanden ist und wie lange die Lieferzeiten sind.
 - Eine Google-Suche hilft: unseriöse Shops haben schnell schlechte Beiträge in Foren.

Eberhart

11

Auf Gütesiegel achten

- Einen guten Käuferschutz bieten Gütesiegel.
- Doch selbst damit **betreiben Gauner Missbrauch**: Vertraue nicht jedem Shop, der das Logo einblendet, sondern überprüfe es auf der Website des Gütesiegel-Betreibers, ob der Händler dort auch wirklich gelistet ist.



Eberhart

12

Gütesiegel als Qualitätszeichen

Gütesiegel erhalten Online Shops, wenn sie bestimmte, genau festgelegte Qualitätskriterien im Interesse des **Konsumentenschutzes** erfüllen.

Die Einhaltung dieser Kriterien wird von einer **neutralen Stelle** überprüft, und zwar

- ☺ bei der Erst-Zertifizierung und
- ☺ danach regelmäßig mittels Stichproben

Österreich: www.quetezeichen.at

Deutschland: www.shopinfo.net (Euro Handelsinstitut in Köln für geprüfte Shops)

Eberhart

13

Gütesiegel und Beispielshops

In Österreich:

- www.quetezeichen.at



In Deutschland:

- www.shopinfo.net
 - www.yatego.de
 - www.quaxo.de



- www.safer-shopping.de

Geld zurück Garantie möglich

- www.airline-direct.de
- www.computeruniverse.net



Eberhart

14

Beispiel: Shop mit zwei Gütesiegeln

www.waltersoftware.at

Eberhart

15

Trusted Shops



Gütesiegel für Online Shops

„**Trusted Shop**“ (www.trustedshops.de)

Die mit diesem Gütesiegel ausgezeichneten Shops gelten als besonders benutzerfreundlich und **seriös**. Daher erhalten Online Einkäufer eine kostenlose Geld-zurück-Garantie, wenn Probleme auftreten (auch bei Karten-Missbrauch durch den Shop).

z.B. **Nicht-Lieferung durch den Shop**

Bleibt die Lieferung aus und der Shop ersetzt daraufhin nicht fristgerecht den Kaufpreis, dann wird der Schaden erstattet (von der Zentrale des Siegels).

Eberhart

16

Andere Gütesiegel:

- **„Safe N´ easy“**
(Mastercard + Euro Handelsinstitut)
 - Shop verpflichtet sich zu max. 30 Tagen Lieferzeit
 - Alle Preise müssen inklusive Steuer angegeben sein
 - www.shopinfo.net
- **„Safer shopping“**
TÜV Deutschland prüft Online Shops
 - www.safer-shopping.de

Eberhart

17

Widerrufsrecht

Grundsätzlich hat der Kunde ein gesetzliches Widerrufs- bzw. Rückgaberecht. Wird er darüber in dem nötigen Umfang und der richtigen Form aufgeklärt?

- **Widerrufsrecht in der EU**

Wenn von einem gewerblichen Anbieter gekauft wurde, kann man die Ware zurückgeben. Die 14-tägige Frist beginnt an dem Tag, an dem man die Ware erhält. Diese Frist gilt dann, wenn man vorher über das Widerrufs- und Rückgaberecht vom Verkäufer informiert wurde. Wenn nicht, dann hat erlischt das Widerrufs- und Rückgaberecht nie.

Eberhart

18

Rückgaberecht

- In Österreich gilt ein **Rücktritts- und Rückgaberecht** (ohne Angabe von Gründen und) ohne Stornofolgen für den Verbraucher in der Dauer von **14 Werktagen** (wobei Samstage nicht als Werktage zählen) ab Erhalt der Ware bzw. bei Dienstleistungen ab Vertragsabschluss, wobei es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist zur Post gegeben wird. Tritt der Verbraucher von seiner Vertragserklärung zurück, so soll die Rückerstattung seiner bereits geleisteten Zahlungen erfolgen, und zwar unverzüglich nach Einlangen der zurückgesendeten Ware.
- Der Verbraucher hat die direkten Kosten der Warenrücksendung zu tragen.

Eberhart

19

Artikel Juni 2014

ACHTUNG: ÄNDERUNG BEIM WEB-SHOPPING!

Es gibt aufgrund einer neuen EU-Richtlinie neue Regeln bei Online-Bestellungen. „Die bisherige Rücktrittsfrist in Österreich wird auf nunmehr 14 Tage verdoppelt“, erklärt Ingo Kaufmann, Vorstand D.A.S. Rechtsschutz AG. „Der Rücktritt ist nicht an bestimmte Gründe geknüpft. Es ist wichtig, dass der Unternehmer ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht informiert, ansonsten verlängert sich die Frist um 12 Monate. Der Verbraucher hat dabei die Rücksendekosten zu bezahlen, außer der Onlinehändler agiert kulant“, so der Jurist. das.at

Eberhart

20

Keine Rückgabe

- Zwei Fälle gibt es, in denen das Rückgaberecht des Kunden nicht greift:
 - Produkte auf Datenträger (Musik-CDs, Video-DVDs, Software, Spiele), wenn die Plastik-Siegel verletzt wurde. Es könnte sich ja der Kunde eine Kopie gezogen haben.
 - Individuell für Kunden angefertigte Produkte. Nicht jedoch für individuell zusammengestellte PCs oder Notebooks – könnte ja als Einzelteile wieder verkauft werden.

Quelle: PC-Welt Magazin,
1/2012, S.99

Eberhart

21

Rückgabe mit Originalverpackung?

- Auch wenn sich viele Online-Händler darauf berufen, dass ein Umtausch oder Rückgabe nur in der unbeschädigten Originalverpackung möglich sei, gibt es dafür **keine rechtliche Grundlage**. Es kann sinnvoll sein, einen Artikel in Originalverpackung zurück zu senden, um zu verhindern, dass er auf dem Postweg beschädigt wird, verpflichtend ist dies nicht, sofern die Ware selbst keine Schäden aufweist.

Quelle: PC-Welt Magazin,
1/2012, S.99

Eberhart

22

Kriterien

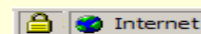
- Gibt es einen Hinweis über die Lieferdauer (zB1-3 Tage)?
- Die Lieferung hat so rasch wie möglich, jedenfalls innerhalb von höchstens 30 Tagen ab dem Eingang der Bestellung folgenden Tag, zu erfolgen. In gerechtfertigten Fällen (Sonderanfertigungen, etc.) können längere Fristen mit dem Verbraucher individuell vereinbart werden.
- Gibt es Angaben über einen Mindestbestellwert und was passiert, falls ein Artikel nicht lieferbar ist?

Eberhart

23

Kriterien Sicherheit

- Datentransaktion: Werden persönliche Zahlungsinformationen wie Kreditkartennummern und Kontoinformationen bei der Übertragung ausreichend stark verschlüsselt? Wird der Kunde über die Sicherheitsmaßnahmen entsprechend informiert?
- Gibt es eine sichere Datenübertragung (z.B. Secure Socket Layer - SSL) und ist das Zertifikat gültig? Stammt es von einer zuverlässigen Zertifizierungsstelle?
- Der verwendete Browser zeigt an, dass eine sichere Übermittlung stattfindet. Beim Internet Explorer ist dies z.B. das geschlossene Bügelschloss.



Eberhart

24

Rückgabe

- Schicke die Ware versichert zurück, denn so hat man die Gewissheit, dass die Sendung wirklich ankommt. Ansonsten kann der Händler behaupten, er habe die Rücksendung nie erhalten.
- Bei DHL sind Pakete standardmäßig bis 500 Euro versichert. Teurere Artikel benötigen eine Zusatzversicherung, die 3,50 Euro kostet und bis zu 2.500 Euro abdeckt.

Eberhart

25

- Trage am Postamt auf dem Einlieferungsbeleg die Anschrift von Absender und Empfänger an der vorgesehenen Stellen ein.
- Um nachzuweisen, dass die Sendung auch wirklich an den Verkäufer geschickt wurde, muss man bei DHL einen Nachforschungsauftrag starten. Erst dann erhält man einen Beleg per Post oder Fax, in dem der Empfänger ausgewiesen wird. Das geht kostenlos über die Seite dhl.de/sendungsverfolgung.

Eberhart

26

Was gilt, wenn...?

- **Preis-Vertipper**

Vertipper und Zahlendreher in Online Angeboten lassen manches Produkt zum Superschnäppchen werden. Als Käufer darf man jedoch **nicht** auf die Erfüllung des Kaufvertrages bestehen. Es ist nämlich KEIN wirksamer Kaufvertrag zustande gekommen, da der Wille nicht gegeben war. Der Verkäufer muss, auch wenn bereits eine automatische Bestellbestätigung versendet wurde, unverzüglich mitteilen, dass dies ein Irrtum war und für diesen Preis NICHT verkauft wird.

Eberhart

27

Was gilt, wenn...?

- **Gefälschte Markenartikel**

Nach Erhalt der Ware stellt man fest, dass es kein Original, sondern eine Fälschung ist. Gewerbliche Verkäufer können sogar mit Klagen seitens des Markenrechtinhabers rechnen. Der Käufer kann:

- auf Lieferung eines Markenprodukts bestehen
- oder, falls der Verkäufer nicht liefern kann, Schadenersatz verlangen. Diese Höhe errechnet sich aus der Differenz des gebotenen Kaufpreises und dem tatsächlichen Preis eines Markenprodukts.

Eberhart

28

B-Ware

- Unter diesem Begriff fasst der Handel sämtliche Artikel zusammen, die nicht mehr als original verpackt – also ungeöffnet, direkt aus der Fabrik – durchgehen.
- Darunter fallen neben den von Kunden zurückgegebenen Waren auch generalüberholte Geräte, die bereits über längere Zeit beim Kunden in Einsatz waren und beispielsweise zur Reparatur eingesandt, aber ausgetauscht wurden. Ferner zählen dazu auch Vorführgeräte, die für einige Zeit im Laden oder Schaufenster präsentiert wurden.

Quelle: PC-Welt Magazin,
1/2012, S.99

Eberhart

29