

Konsumentenschutz

DER KAUF VON WAREN IM INTERNET

IMPRESSUM:

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Titelbild:** © istockphoto.com/bmask ▪ **Layout und Druck:** Sozialministerium ▪ **Stand:** August 2017 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-457-9

Zu beziehen beim kostenlosen Broschürenservice des Sozialministeriums unter 01 711 00-86 25 25 oder unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronischen Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

VOR DEM KAUF

Seriosität der Webseite

Durch die stetig wachsende Popularität von Online-Shopping entdecken auch unseriöse AnbieterInnen das Internet für ihre Zwecke. Beim Einkaufen im Internet sollten Sie daher immer auf die Seriosität der jeweiligen Webseite achten. Auf www.watchlist-internet.at informiert der Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at) über aktuelle Betrugsmaschen und führt eine Liste von Unternehmen, deren Webseiten beschwerdeanfällig sind. Nutzen Sie dieses Service.

TIPP: Geben Sie am besten einfach den Namen des Online-Shops mit dem Zusatz „Watchlist“ in eine Suchmaschine ein.

Findet sich die von Ihnen besuchte Webseite auf dieser Watchlist, ist ein Einkauf mit gewissen Risiken verbunden. Sie sollten von einem Einkauf dort Abstand nehmen. Haben Sie bereits etwas gekauft, enthält die Watchlist Tipps, wie Sie in diesem Fall weiter vorgehen sollten. Beispielsweise werden Musterbriefe zur Verfügung gestellt.

Produktsicherheit und Internethandel

Darüber hinaus sollten Sie beim Online-Shopping beachten, dass Produkte aus Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes eventuell nicht den europäischen **Produktsicherheitsvorschriften**

entsprechen und vielleicht auch technisch nicht kompatibel sind (z. B. Anschlüsse, Netzspannung,...).

Eine Übersicht über gefährliche Produkte, bei denen europäische Behörden tätig wurden oder Unternehmen freiwillige Maßnahmen, wie etwa einen Produktrückruf, gesetzt haben, bietet die Produktsicherheits-Datenbank der Europäischen Kommission, das sogenannte RAPEX-Schnellwarnsystem (RAPEX = Rapid Exchange of Information). Weitere Informationen sowie einen Link zu dieser Datenbank finden Sie unter www.produktsicherheit.at in der Rubrik „Produktrückrufe“.

Den Überblick behalten

Um die unzähligen Angebote im Internet im Auge zu behalten und einander gegenüberzustellen, stellen **Vergleichsplattformen** für KonsumentInnen eine praktische Unterstützung dar. Sie bieten neben Zeitersparnis zahlreiche weitere **Vorteile** wie Testberichte oder Bewertungen anderer KundInnen. Allerdings sollten Sie diesen Portalen stets **auch mit einem kritischen Blick** begegnen und die angezeigten Vergleichsergebnisse hinterfragen.

Informationen dazu, inwieweit die von Ihnen verwendete Plattform von wirtschaftlichen Interessen der Unternehmen unabhängig ist, wie aktuell die angezeigten Daten sind oder wie repräsentativ die Anzahl der einander gegenübergestellten Angebote tatsächlich ist,

sollten auf der Plattform leicht auffindbar sein. Oftmals können auch Tests von Konsumentenorganisationen zu Vergleichsplattformen hilfreich sein.

Preisfestsetzung im Internet

Gerade beim Online-Shopping bestehen für Unternehmen auch technische Möglichkeiten **Preise dynamischer** (z. B. verstärkt nach Nachfrage) oder mehr **auf individueller Basis der KundInnen** (z. B. persönliches Surfverhalten im Internet) festzusetzen.

TIPP: Um möglichen individualisierten Preisen zuvorzukommen, sollten Sie die Datenschutz-Einstellungen Ihres Webbrowsers kontrollieren und regelmäßig Cookies sowie den Surfverlauf zurücksetzen.

Nähere Informationen betreffend neue Methoden der Preisfestsetzung im Online-Bereich finden Sie z. B. auf der Webseite der Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/HandyundInternet/Internet/Preistricks_im_Online-Handel.html.

REGELN FÜR DEN VERTRAGSABSCHLUSS

Achtung: Die folgenden Regelungen gelten für Käufe innerhalb der EU. Prüfen Sie bei Käufen im sonstigen Ausland die Angebote umso genauer. Bei Käufen aus dem **EU-Ausland** kann auch **Zoll** anfallen.

Information vor dem Kauf

Unternehmen mit Sitz in der EU haben bei Geschäften des elektronischen Handels innerhalb der EU gegenüber KonsumentInnen vor Vertragsabschluss **umfangreiche Informationsvorschriften** einzuhalten. Die Wesentlichsten sind unter anderem:

- Firmenname und Anschrift,
- rasche und unmittelbare Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax und E-Mail),
- die wesentlichen Eigenschaften der Ware,
- Gesamtpreis inklusive Steuern,
- allfällige Liefer-, Versand- oder sonstige Kosten,
- Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und Lieferung (z. B. auch bestehende Lieferbeschränkungen),
- eine ausführliche Belehrung über ein allenfalls bestehendes Rücktrittsrecht unter Zurverfügungstellung eines Muster-Widerrufsformulars,

- Belehrung über die von KonsumentInnen im Falle des Rücktritts zu tragenden Kosten für die Rücksendung der Ware sowie
- Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts.

Besondere Gestaltungspflichten bei Online-Käufen

Für Verträge die über Internet – per Mausclick oder E-Mail – geschlossen werden, gibt es folgende Vorgaben:

Das Kleingedruckte (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) muss das Unternehmen so auf der Webseite platzieren, dass klar wird, dass es nur zu seinen AGB einen Vertrag abschließen will. Alle Vertragsbestimmungen inklusive AGB müssen **speicher- oder reproduzierbar** zur Verfügung gestellt werden.

Vertragsinhalt auf einen Blick

Für KonsumentInnen muss **vor Betätigen des Kaufbuttons** oder einer vergleichbaren Schaltfläche klar ersichtlich sein, was Vertragsinhalt ist. Dazu muss das Unternehmen den Vertragsgegenstand (Inhalt des gesamten Warenkorbs samt Gesamtpreis inklusive Steuern) nochmals **gut lesbar und übersichtlich** in unmittelbarer Nähe zum Kaufbutton zusammenfassen.

Bestellen Sie, so ist das Unternehmen verpflichtet, Ihnen spätestens bei Lieferung der Waren eine **Bestätigung auf dauerhaftem Datenträger (insb. Papier, E-Mail) über den abgeschlossenen Vertrag** sowie die oben genannten Informationen zukommen zu lassen.

Die Beschriftung des Kaufbuttons

Unternehmen haben dafür zu sorgen, dass KonsumentInnen beim Abschluss einer Online-Bestellung ausdrücklich bestätigen, dass dadurch eine Zahlungspflicht ausgelöst wird. Der **Kaufbutton** eines Online-Shops muss daher mit einer **eindeutigen Formulierung** beschriftet sein (z. B. „zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“). Ein bloßes „weiter“ oder „bestellen“ würde nicht ausreichen und daher keine Zahlungspflicht der KonsumentInnen auslösen.

TIPP: Speichern Sie Ihre Bestellung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstige Vertragsbedingungen ab und/oder drucken Sie diese aus. Damit bleibt der Vertragsinhalt nachvollziehbar und beweisbar.

IHRE RECHTE NACH DEM KAUF

Lieferung der Ware

Die Waren müssen grundsätzlich **innerhalb von 30 Tagen** geliefert werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Die Rücksendung von bestellten Waren

Grundsätzlich besteht für Verträge, die im Fernabsatz geschlossen wurden, ein **14-tägiges Rücktrittsrecht**. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Kaufverträgen mit dem Erhalt der Ware zu laufen. Obwohl die Erklärung des Rücktritts grundsätzlich formfrei erfolgen kann, empfehlen wir aus Gründen der Beweisbarkeit einen schriftlichen Rücktritt, z. B. unter Verwendung des Muster-Widerrufsformulars per E-Mail oder (eingeschriebenem) Brief. Eine kommentarlose Rücksendung der Ware ist nicht ausreichend.

Sie sind beim Rücktritt **nicht verpflichtet, Gründe anzugeben oder Stornozahlungen zu leisten**. Die empfangene Ware müssen Sie nach erfolgtem Rücktritt innerhalb von 14 Tagen an das Unternehmen zurücksenden. Die unmittelbaren **Kosten für die Rücksendung** haben Sie zu tragen, sofern Sie vom Unternehmen darauf vor Vertragsabschluss hingewiesen worden sind. Das Unternehmen hat Ihnen in der Folge bereits bezahlte Beträge – Warenpreis plus allfällige Versandkosten (Kosten des Versandes vom Unternehmen an den Kunden bzw. die Kundin) – zurückzuerstatten.

Wenn Sie über das Rücktrittsrecht vom Unternehmen nicht bzw. **nicht korrekt informiert wurden, verlängert sich die 14-tägige Rücktrittsfrist um 12 Monate** – somit auf insgesamt ein Jahr und 14 Tage. Neben der Information über das Rücktrittsrecht muss Ihnen das Unternehmen jedenfalls auch ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung (z. B. mit der Bestellbestätigung).

Achtung – Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

Kein Rücktrittsrecht besteht u.a. bei schnell verderblicher Ware, entsiegelten Ton- und Videoaufnahmen sowie Computersoftware, nach speziellen Kundenvorgaben angefertigten Produkten sowie bei versiegelten Waren, die aus Gesundheits- oder Hygienegründen zur Rückgabe ungeeignet sind, sobald die Versiegelung entfernt wurde.

Weiterführende Informationen dazu finden Sie in unserem **Folder „Rücktrittsrecht im Fernabsatz“**.

ZAHLEN IM NETZ

Sofern möglich, sollten Sie Zahlungsarten bevorzugen, bei denen Sie erst nach Erhalt der Ware den Kaufpreis bezahlen, etwa eine Zahlung per Nachnahme oder Zahlschein. Andernfalls haben Sie bei Lieferproblemen oder mangelhafter Leistung schlechtere Chancen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte (siehe auch Kapitel „Schwierigkeiten mit

der Lieferung oder Leistung“ auf Seite 12). Bietet ein Unternehmen generell nur unter Vorauszahlungspflicht an, so kann dies auch ein Indiz dafür sein, dass die Webseite lediglich zu betrügerischen Zwecken eingerichtet wurde.

Auch wenn das Angebot noch so günstig erscheint, sollte von einem Kauf besser Abstand genommen werden, wenn keine **sichere Zahlungsverbindung** – z. B. bei Kreditkartenzahlungen – ermöglicht wird. Es muss sich dabei um eine verschlüsselte Verbindung handeln. Erkennbar ist eine solche Verbindung z. B. durch ein geschlossenes Vorhängeschloss im Browserfenster, oder daran, dass der Link der Webseite mit „https“ beginnt.

TIPP: Kontrollieren Sie die Abrechnungen Ihres Kreditkartenunternehmens regelmäßig. Im Falle einer missbräuchlichen Verwendung Ihrer Kreditkarte verlangen Sie vom Kreditkartenunternehmen die Stornierung der Zahlung.

Um Problemen vorzubeugen, sollten **Kreditkartendaten** überdies wirklich **nur bei Bezahlung eines Kaufpreises angegeben** werden, nicht aber für sogenannte „free – memberships“ oder zu sonstigen Identifikationszwecken.

SCHWIERIGKEITEN MIT DER LIEFERUNG ODER LEISTUNG

Wird nicht vereinbarungsgemäß geleistet, versuchen Sie eine außergerichtliche Lösung, allenfalls mit Hilfe des Internet Ombudsmanns oder einer anderen **Konsumentenberatungseinrichtung** (Kontakt-daten siehe unter „Wichtige Adressen“ auf Seite 15).

Seit Jänner 2016 stehen „**staatlich anerkannte Schlichtungsstellen**“ zur Verfügung, an die sich KonsumentInnen zur außergerichtlichen Durchsetzung ihrer vertraglichen Ansprüche wenden können. Nähere Informationen dazu finden Sie in unserem Folder „**Miteinander statt Gegeneinander – der Weg zur Schlichtung**“.

Für den Bereich der Internetgeschäfte bieten in Österreich zwei Schlichtungsstellen außergerichtliche Streitschlichtung an: Der Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at) und die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at). Kontaktdaten im Detail sind unter „Wichtige Adressen“ auf Seite 15 zu finden.

Zusätzlich haben KonsumentInnen bei Streitigkeiten aus Online-Verträgen die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren über die Online-Schlichtungsplattform der Europäischen Kommission einzuleiten (<http://ec.europa.eu/odr>). Unterstützung dabei erhalten Sie vom

Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (Kontakt Daten unter „Wichtige Adressen“ auf Seite 15).

Kann keine Lösung gefunden werden, steht grundsätzlich der **Weg zu Gericht** offen. Bei einem Vertragsabschluss mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Land sind ein österreichischer Gerichtsstand sowie die Anwendung österreichischen Rechts nur dann möglich, wenn das Unternehmen seine Geschäfte auch auf den Verbraucherstaat ausgerichtet hat. Bietet ein Online-Händler in seinen Versandoptionen Österreich als Auswahl an, so spricht dies für eine Ausrichtung auch auf diesen Staat.

ÄRGERLICHE WERBUNG

Grundsätzlich dürfen Werbe-E-Mails ohne Ihre vorherige Zustimmung nicht versendet werden. KonsumentInnen werden daher im Zuge von Online-Bestellvorgängen regelmäßig gefragt, ob sie der Verwendung ihrer persönlichen Daten für Werbezwecke zustimmen. Dabei sind die Zustimmungserklärungen immer wieder so formuliert, dass nicht nur in Werbenachrichten des jeweiligen Unternehmens, bei dem man gerade einkauft, eingewilligt wird, sondern die Zustimmung darüber hinaus auch zukünftige Zusendungen anderer Unternehmen betrifft. Sie sollten daher jedenfalls bewusst darauf achten, welchen Unternehmen und in welchem Umfang Sie eine Zustimmung zu Werbezusendungen erteilen.

Jedenfalls muss bei Werbemails der oder die AbsenderIn eindeutig zu identifizieren sein und es muss eine Kontaktadresse angegeben sein, an die Sie die Abbestellung solcher Nachrichten erklären können.

Als Ausnahme zur Regel dürfen Ihnen Unternehmen, bei denen Sie bereits Kunde bzw. Kundin sind, auch ohne Ihre vorherige Zustimmung Werbung per E-Mail zusenden. Dabei muss Sie das Unternehmen allerdings bei der Bekanntmachung Ihrer Kontaktdaten, sowie in Folge auch im Rahmen jeder einzelnen Werbezusendung über die Möglichkeit der Ablehnung solcher Nachrichten informieren.

WICHTIGE ADRESSEN

Verein für Konsumenteninformation – Wien

Mariahilfer Straße 81,
A-1060 Wien
Telefon: +43 (1) 588 770
Fax: +43 (1) 588 77-71
E-Mail: *mail@vki.at*
www.vki.at

Verein für Konsumenteninformation – Tirol

Maximilianstraße 9,
A-6020 Innsbruck
Telefon: +43 0512 58 68 78
Fax: +43 0512 56 33 22
E-Mail: *konsumenteninfo.tirol@vki-tirol.at*
www.vki.at

Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20–22,
A-1040 Wien
Telefon: +43 (1) 501 65-0

Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

www.arbeiterkammer.at

Internet Ombudsmann

c/o ÖIAT (Österr. Institut für angewandte Telekommunikation)

Margaretenstraße 70/2/10,

A-1050 Wien

Telefon: +43 (1) 595 211-275

Fax: +43 (1) 595 211-299

E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

www.ombudsmann.at

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

(nur für grenzüberschreitende Geschäfte)

Mariahilfer Straße 81,

A-1060 Wien

Telefon: +43 (1) 588 77-81

Fax: +43 (1) 588 77-71

E-Mail: info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

SCHLICHTUNGSSTELLEN

Außergerichtliche Einigung zwischen streitenden Parteien kann auch mit Hilfe einer Schlichtungsstelle erzielt werden (siehe auch unseren Folder „Miteinander statt Gegeneinander – der Weg zur Schlichtung“). Die beiden genannten Stellen sind zuständig bei Streitigkeiten bei Käufen über das Internet zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften KonsumentInnen (z. B.: Gewährleistung, Verzug, ungerechtfertigte Kreditkartenabbuchungen, etc.).

Internet Ombudsmann

c/o ÖIAT (Österr. Institut für angewandte Telekommunikation)

Margaretenstraße 70/2/10,

A-1050 Wien

Telefon: +43 (1) 595 211-275

Fax: +43 (1) 595 211-299

E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

www.ombudsmann.at

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18,

A-1060 Wien

Telefon: +43 (1) 890 63-11

Fax: +43 (1) 890 63 11-99

E-Mail: *office@verbraucherschlichtung.at*

www.verbraucherschlichtung.at

Allfällige weitere Broschüren zum Konsumentenschutz finden Sie unter *www.sozialministerium.at/broschuerenservice* und können per E-Mail unter *broschuerenservice@sozialministerium.at* oder telefonisch kostenfrei unter +43 (1) 711 00-86 2525 bestellt werden. Weitere Themen für Konsumentinnen und Konsumenten finden Sie unter *www.konsumentenfragen.at*.

Wer hilft mir, wenn die bestellte Ware nicht geliefert wird?

sozial
MINISTERIUM

Kann ich vom Vertrag zurücktreten?

Alles Wissenswerte für KonsumentInnen zu den Themen Reisen, Internetshoppen, Smartphone, Wohnen, Versicherungen und vieles mehr auf:

www.konsumentenfragen.at

Das KonsumentInnenportal des Sozialministeriums.



sozialministerium.at



konsumentenfragen.at

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

sozialministerium.at