

Online-Shopping und Ihre Rechte

Der Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über Internet, Telefon und Co. boomt. Es geht um viel Geld. Das hat seine Gründe: Online-Shopping kann rund um die Uhr und bequem von zu Hause aus durchgeführt werden, die bestellten Waren werden direkt ins Haus geschickt.

Doch diese Art des Einkaufens hat auch seine Nachteile. Der Geschäftspartner ist für den Besteller zu Hause so gut wie nicht erkennbar, das gewünschte Produkt hat man erstmals nach dem eigentlichen Erwerb in den Händen. Die Europäische Gemeinschaft hat daher bereits vor einigen Jahren verbindliche Vorschriften zum Schutz von Verbrauchern bei *Fernabsatzverträgen*, wozu auch Online-Verträge gehören, geschaffen. Sie sind auch ins Deutsche Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) übernommen worden.

Was ist eigentlich ein Fernabsatzvertrag?

Ein sog. Fernabsatzvertrag ist ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer, bei dem es um die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen geht. Die Besonderheit dabei ist, dass er nur unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, worunter u.a. E-Mails, SMS, Telefonate, aber auch Briefe und Kataloge fallen, geschlossen wird. Weiterhin muss der Vertrag im Rahmen eines Vertriebssystems des Unternehmers abgeschlossen werden, das gerade für den Fernabsatz organisiert ist. Deswegen fallen diejenigen Anbieter, die Produkte in ihrem Laden vertreiben und nur ab und zu telefonische Bestellungen annehmen und ausführen, nicht unter die Regelungen der Fernabsatzverträge.

Nicht zu den Fernabsatzverträgen gehören auch bestimmte Gruppen von Dienstleistungen und Waren, wie etwa die Lieferung von Lebensmitteln, soweit die Auslieferung vom Unternehmer selbst vorgenommen wird. Ebenso verhält es sich bei Verträgen über Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen oder Freizeitgestaltung wenn sich der Unternehmer bei Vertragsabschluss verpflichtet hat, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums zu erbringen. Denkt man nur an die bevorstehenden Sommerferien, fallen einem gleich viele passende Beispiele ein: Pauschalreiseverträge, die Bestellung von Hotelzimmern, die Anmietung einer Ferienwohnung, Automietverträge oder die Bestellung von Tickets für Konzerte und Sportveranstaltungen. Auch wenn ein Verbraucher solch einen Vertrag z.B. über das Internet abschließt, handelt es sich trotzdem nicht um einen Fernabsatzvertrag.

Stuhls Allee 35
24937 Flensburg

Tel. [0461] 520 77 – 0
Fax [0461] 520 77 – 77

info@khs-flensburg.de
www.khs-flensburg.de
www.khs-flensburg.dk

Wie schützt das Gesetz den Verbraucher bei Fernabsatzverträgen?

Zur Stärkung der Stellung des Verbrauchers beim Abschluss von Fernabsatzverträgen sieht das Gesetz im Wesentlichen zwei Schutzmechanismen vor. Zum einen wird der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher vor Abschluss des Vertrages bestimmte Informationen über sein Unternehmen zu liefern. Zum anderen räumt das Gesetz dem Verbraucher ein Widerrufsrecht ein, das es ihm ermöglicht, sich vom Vertrag zu lösen, ohne Schadensersatzansprüche auszulösen. Aber Achtung: Das Widerrufsrecht gilt nach dem Gesetz nicht immer:

Besteht auch ein Widerrufsrecht bei der Bestellung von Zeitschriften sowie CDs, DVDs und Software?

Bei der Lieferung von Software, CD's, DVD's o.ä. besteht das Widerrufs- und damit das Rückgaberecht beispielsweise nur, solange die Datenträger nicht vom Verbraucher entsiegelt worden sind. Voraussetzung hierfür ist, dass die Verpackung für den Verbraucher eindeutig als Versiegelung erkennbar gewesen ist. Wird die Versiegelung vom Verbraucher geöffnet, erlischt sein Widerrufsrecht. Aufgerissene Klarsichtfolien reichen allerdings nicht aus, um das Widerrufsrecht erlöschen zu lassen.

Bei der Lieferung von Zeitschriften, Zeitungen und Illustrierten ist das Widerrufsrecht im Rahmen der Regelungen der Fernabsatzverträge zwar ausgeschlossen. Aber z.B. bei einem Zeitschriftenabonnement kann dem Verbraucher für zukünftige Lieferungen ein Widerrufsrecht zustehen.

Wie ist die Rechtslage bei Dienstleistungen aus dem Internet, etwa beim Download?

Auch bei Dienstleistungen direkt aus dem Internet, etwa beim Download oder wenn man eine kostenpflichtigen Suchmaschine nutzt, steht dem Verbraucher grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Es gilt aber die Besonderheit, dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht verliert, wenn er die Ausführung der Dienstleistung noch vor Ablauf der Widerrufsfrist selbst veranlasst. Dies geschieht, wenn der Verbraucher unmittelbar nach Vertragsabschluss die im Internet angebotene Leistung nutzt, wie etwa beim Download. Der Verbraucher muss seine Zustimmung zur Beanspruchung der Dienstleistung ausdrücklich erklärt haben. Hat er dies getan, kann er den Vertrag mit dem Unternehmer nicht nachträglich widerrufen.

Wie mache ich als Verbraucher mein Widerrufsrecht geltend?

Steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, so muss der dieses binnen 14 Tagen geltend machen. Die rechtzeitige Absendung genügt. Die Erklärung muss entweder per Schreiben, Fax oder E-Mail erfolgen und den Verbraucher zweifelsfrei erkennen lassen. Statt die Erklärung abzugeben, genügt auch, die erhaltene Ware an den Unternehmer zurück zu schicken.

Die Widerrufsfrist beginnt, wenn der Unternehmer den Verbraucher auf das Widerrufsrecht hingewiesen hat und dieser die Ware erhalten hat. Bei Dienstleistungen kommt es auf den Vertragsschluss an.