

# Marktplatz Internet

## Lernziele

- Lernen, was Konsumentenschutz ist
- Erfahren, was im Internet konsumiert wird
- Die rechtlichen Auswirkungen des E-Commerce kennen lernen
- Erfahren, wer bei Fragen und Problemen im Internet helfen kann

Das Internet hat sich in den vergangenen zehn Jahren als eines der wichtigsten Kommunikationsmittel für Beruf, Schule und Freizeit etabliert. Auch das Einkaufen über das Internet, das **Online-Shopping**, erfreut sich bei immer mehr Österreicherinnen und Österreichern wachsender Beliebtheit. Trotzdem wissen wenige über ihre Rechte und Pflichten als Konsumentinnen und Konsumenten im Internet Bescheid. Aber nicht so schnell: Konsum, Konsumenten, Konsumentenrechte – was ist das eigentlich?

## Konsum, Konsumenten, Konsumentenschutz

Unter **Konsum** (lat. consumere: verbrauchen) versteht man im Allgemeinen den Verzehr oder Verbrauch von Gütern (du kannst eine Mahlzeit konsumieren, du kannst einen Film konsumieren...). Ein Konsument ist demnach also eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Begriff wird sowohl im rechtlichen und volkswirtschaftlichen, als auch im ökologischen Zusammenhang verwendet. Im rechtlichen Sinn bezeichnet man als Konsumentinnen und Konsumenten diejenigen, die mit einem **Unternehmen** Geschäfte abschließen ohne jedoch selbst ein Unternehmen zu sein.<sup>1)</sup> Wenn du beispielsweise ein Handy von einem Mobilfunkanbieter kaufst, schließt du ein Geschäft mit einem Unternehmen (nämlich dem Mobilfunkanbieter) ab. Da du kein Unternehmen bist, ergibt sich für dich dabei oft eine gewisse „Unterlegenheit“, die in Österreich gesetzlich besonders geschützt wird. Diesem Schutz trägt in Österreich das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) Rechnung.

## Was ist Konsumentenschutz?

**Konsumentenschutz** ist die Summe der rechtlichen und praktischen Maßnahmen, die die Verbraucherinnen und Verbraucher z.B. vor Schaden durch Benachteiligung beim Einkauf oder durch unsichere und gesundheitsschädliche Produkte etc. bewahren sollen.

Der Konsumentenschutz beinhaltet also Regelungen, die sicherstellen, dass dir z.B. im Supermarkt keine verdorbenen Lebensmittel angeboten werden, der neue DVD-Player vom Elektronikfachmarkt auch tatsächlich funktioniert oder, dass du beim Einkaufen im Internet

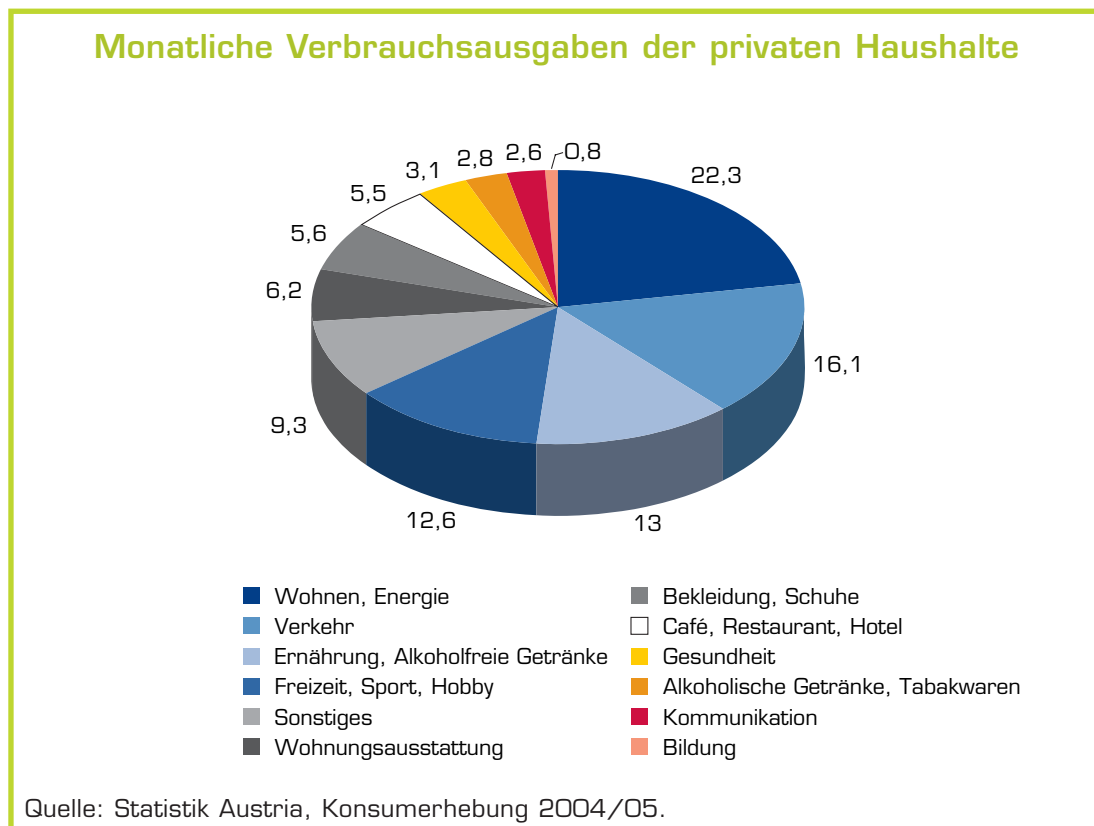
<sup>1)</sup> [www.zum.de/wiki/index.php/Konsum](http://www.zum.de/wiki/index.php/Konsum)

nicht „über den Tisch gezogen“ wirst. Der beratende Konsumentenschutz wird von Verbraucherschutzorganisationen (z.B. Verein für Konsumenteninformation, Arbeiterkammer, Ombudslenten etc.) durchgeführt.<sup>2)</sup> Der öffentlich-rechtlich geregelte Bereich wird von Behörden (Produktsicherheitsbehörden, Lebensmittelpolizei etc.) kontrolliert.

Das für Konsumentenschutz zuständige Ministerium (Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz) ist die zentrale Drehscheibe der österreichischen Konsumentenpolitik und unterstützt und koordiniert die vielfältigen Aktivitäten für die Verbraucherinnen und Verbraucher (z.B. aktive Mitarbeit bei der Entstehung von Gesetzen, finanzielle Förderung von Konsumentenorganisationen oder Einzelprojekten).

## Was wird in Österreich konsumiert?

Doch zurück zum Konsum. Für welche Waren und Dienstleistungen bei uns am meisten ausgegeben wird, steht in der Konsumerhebung von Statistik Austria. Bei dieser Erhebung wird die österreichische Bevölkerung in Haushalte (also in Personen, die zusammenleben – z.B. eine Familie, eine Wohngemeinschaft...) unterteilt. Den größten Anteil an den Ausgaben dieser Haushalte hat die Gruppe „Wohnen, Energie“ (also Miete, Strom, Heizung...) mit 22,3%, gefolgt von „Verkehr“ (also Benzin, Fahrkarten für öffentliche Verkehrsmittel...) mit 16,1% sowie „Ernährung, alkoholfreie Getränke“ (also Essen und Trinken) mit 13,0%. 12,6% der Ausgaben wenden die österreichischen Haushalte im Freizeitbereich auf, darunter rund 4% für Urlaub.<sup>3)</sup>

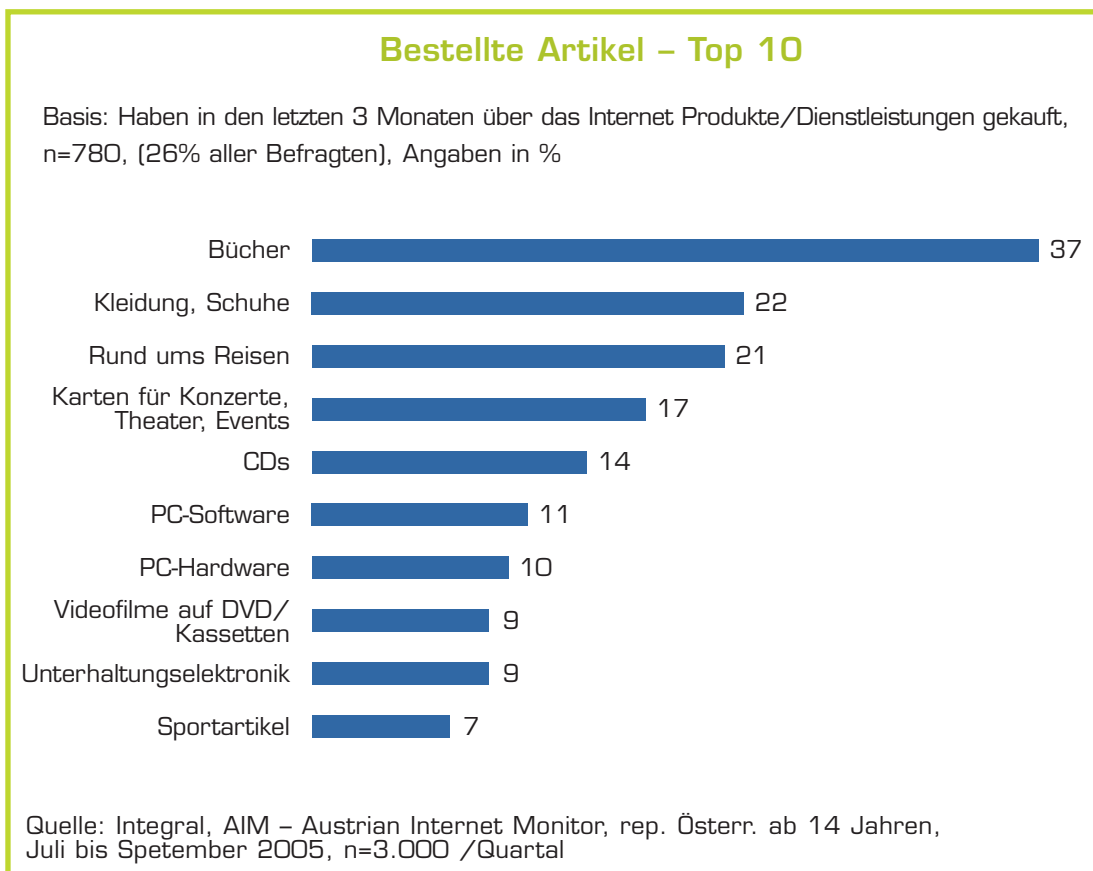


<sup>2)</sup> <http://www.no.e.gv.at/service/wst/wst1/WasistKonsumentenschutz.htm>

<sup>3)</sup> <http://konsument.know-library.net>

## Was wird in Österreich im Internet konsumiert?

Wie sieht im Vergleich dazu das Konsumverhalten im Internet aus? Bei einer Umfrage kam heraus, dass die beliebtesten Produktgruppen bei den Internet-Einkäufen Bücher (37% aller Internet-Einkäufe) sowie Kleidung und Sportartikel (29%) sind. 19% haben elektronische Geräte über das Internet gekauft. Fast ein Sechstel haben Eintrittskarten für Veranstaltungen über das Internet bestellt und 21% haben angegeben, Reisen und Urlaubsunterkünfte über das Internet gebucht zu haben. Zwei Drittel der Internet-Einkäuferinnen und -käufer haben Waren und Dienstleistungen von Online-Shops gekauft, die sie ausschließlich über das Internet kennen gelernt haben.<sup>4)</sup> Einen enormen Zuwachs haben legale Musikdownloads zu verzeichnen.

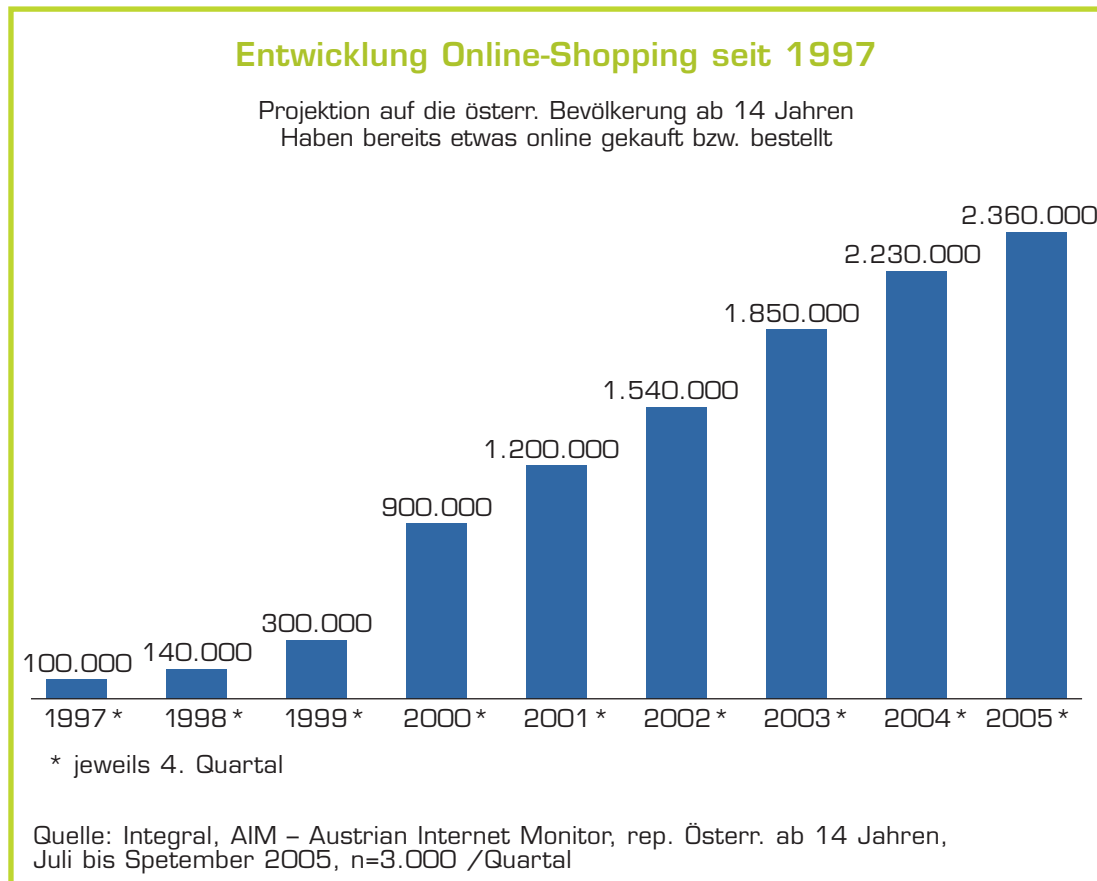


**Fazit:** Jene Dinge, auf die laut Konsumerhebung der größte Anteil der Haushaltsausgaben entfällt (Miete, Nahrung, Verkehr...), werden (noch) nicht über das Internet eingekauft. Vielmehr werden über diesen Vertriebsweg Waren und Dienstleistungen aus den Bereichen Freizeit, Sport und Hobby, Bekleidung und Schuhe, Kommunikation und Bildung gekauft.

<sup>4)</sup> [http://www.statistik.at/fachbereich\\_forschung/ikt\\_txt4.shtml](http://www.statistik.at/fachbereich_forschung/ikt_txt4.shtml)

## Wie viele Österreicherinnen und Österreicher kaufen im Internet ein?

Laut Ergebnissen des Austrian Internet Monitor aus dem Jahr 2005 hat schon jede dritte Österreicherin und jeder dritte Österreicher über 14 Jahre im World Wide Web (WWW) geshoppt. Mindestens einmal pro Monat wird bereits die bequeme Shoppingtour von zu Hause aus genutzt.<sup>5)</sup> Konsumfreudigkeit zeigt sich überdies bei den Ausgaben. Im Schnitt wurden im 3. Quartal 2005 mehr als 200 Euro für diese Einkäufe ausgegeben. Auch hier zu Lande werden die meisten Einkäufe über große Online-Shops wie Amazon oder eBay gemacht.



## Auswirkungen des E-Commerce

Der Begriff **E-Commerce** (engl. für electronic commerce) umfasst alle Arten von Geschäften, die auf elektronischem Wege abgewickelt werden. Dank dieser Form des Handels, können die Unternehmen mit einer unbegrenzten Zahl an Konsumentinnen und Konsumenten, auf der ganzen Welt, in Verbindung treten. Auch für die Verbraucherinnen und Verbraucher ergeben sich daraus zahlreiche Vorteile: freie Auswahl aus einem fast unendlichen Warensortiment, unkomplizierte Preisvergleiche, keine schweren Taschen nach Hause tragen – bequemes Einkaufen von Zuhause aus – sind nur einige positive Aspekte. Durch die Entwicklung des

<sup>5)</sup> [http://www.integral.co.at/dlimages/Presstext\\_AIM-C\\_3.Quartal05.pdf](http://www.integral.co.at/dlimages/Presstext_AIM-C_3.Quartal05.pdf)

E-Commerce hat sich auch die rechtliche Situation der Konsumentinnen und Konsumenten verändert. Viele Händler sitzen im Ausland, wodurch es schwierig werden kann rechtliche Ansprüche einzufordern. Besonders kompliziert wird es bei Einkäufen außerhalb der EU.

Speziell für den E-Commerce wurden in den letzten Jahren einige neue Konsumentenschutzregeln geschaffen. Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die Novellen des **Konsumentenschutzgesetzes** (Fernabsatz) und des Telekommunikationsgesetzes sowie die Schaffung des E-Commercegesetzes. Dazu jedoch mehr im nächsten Kapitel.

Konsumentenrechte im Internet werden über folgende Gesetze geregelt, wobei auf die wichtigsten Regelungen in den nächsten Kapiteln näher eingegangen wird:

#### **Konsumentenschutzgesetz - KSchG**

Das Konsumentenschutzgesetz enthält u.a. Schutzbestimmungen – insbesondere Informationspflichten des Unternehmens und ein Rücktrittsrecht für die Verbraucherinnen und Verbraucher – für Geschäfte im Fernabsatz (z.B. über Internet), siehe Kapitel 2.

#### **Telekommunikationsgesetz – TKG**

Das Telekommunikationsgesetz regelt u.a. das Verbot unerwünschter Werbung (also Spam) sowie Mehrwertdienste, siehe Kapitel 6 und 7.

#### **E-Commerce-Gesetz – ECG**

Das E-Commercegesetz regelt die Rahmenbedingungen zum Vertragsabschluss im Internet und Informationspflichten von Unternehmen, siehe Kapitel 2 und 3.

#### **Datenschutzgesetz – DSGVO**

Das Datenschutzgesetz regelt den Umgang mit Daten z.B. die Rahmenbedingungen für die Verwendung deiner persönlichen Daten durch Unternehmen, siehe Kapitel 4.

#### **Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz – FernFinG**

Dieses Gesetz regelt u.a. die Informationsvorschriften vor und bei Abschluss eines Finanzdienstleistungsvertrags im Internet (z.B. Telebanking).

## Welche Konsumentenschutzeinrichtungen helfen bei Konsumentenfragen und -problemen im Internet?

### Internet Ombudsmann

Der Internet Ombudsmann ist eine unabhängige Streitschlichtungs- und Beratungsstelle. Sollten beim Interneteinkauf Probleme aufgetreten sein, die du selbst nicht lösen kannst, unterstützt dich das Team des Internet Ombudsmann gratis als neutraler Vermittler. Der Ombudsmann gibt Tipps für sicheres Online-Shopping und erarbeitet Qualitätsstandards für sicheren E-Commerce (das österreichische E-Commerce-Gütezeichen).

### Verein für Konsumenteninformation

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) widmet sich dem Konsumentenschutz und der Konsumenteninformation. Der VKI bietet Rat und Hilfe vor dem Kauf und hilft bei Reklamationen. Die europäische Verbraucherberatung unterstützt bei grenzüberschreitenden Problemen. Die VKI-Rechtsabteilung führt in Fragen von grundsätzlicher Bedeutung Musterprozesse im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher.

### Arbeiterkammer

Die Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte ist die gesetzliche Interessensvertretung der österreichischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Sie steht ihren Mitgliedern bei Fragen des Arbeits- und Lehrlingsrechts, zum Jugendschutz, der Rechtsvertretung vor dem Arbeits- und Sozialgericht, aber auch bei Konsumentenproblemen mit Tipps und Rat zur Seite.

### Saferinternet.at

Die österreichweite Initiative Saferinternet.at unterstützt bei der sicheren Nutzung des Internet. Saferinternet.at gibt Tipps und Hilfestellung beim Umgang mit Risiken bei der Internetnutzung und zeigt gleichzeitig die positiven Aspekte bei der Nutzung des Internet auf. Saferinternet.at ist die österreichische Informations- und Koordinierungsstelle im Safer-Internet-Netzwerk der EU.

### **Beratung:**

Verein für Konsumenteninformation: [www.konsument.at](http://www.konsument.at) (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)

Arbeiterkammer: [www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz  
Sektion III – Konsumentenschutz: [www.bmsg.gv.at](http://www.bmsg.gv.at)

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet-  
und Handynutzung: [www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

### **Weiterführende Informationen**

Austrian Internet Monitor: [www.integral.co.at](http://www.integral.co.at)

Statistik Austria: [www.statistik.at](http://www.statistik.at)

### **Rechtliche Grundlagen:**

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: [www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

Rechtsinformationssystem des Bundes: [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)