

# Einkaufen im Online-Shop

## Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online-Shopping funktioniert
- Die Vorteile von Online-Shopping kennen lernen
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Hinweise auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten beim Online-Shopping erhalten

## a) Einführung

In Kapitel 1 hast du gehört, dass sich Online-Shopping in Österreich immer größerer Beliebtheit erfreut. Bis zu deinem 18. Geburtstag kannst du allerdings nur beschränkt Geschäfte ohne Zustimmung eines Erziehungsberechtigten abschließen.

### Welche Internetgeschäfte darfst du alleine abschließen?

Entscheidend für das Ausmaß der Beschränkung ist das Alter:

- 7 – 14 Jahre: Jugendliche dürfen bis zu ihrem 14. Geburtstag nur kleine alltägliche Geschäfte allein abschließen, z.B. Kaugummis oder eine Musikzeitschrift kaufen. Geschäfte über das Internet sind aber wohl nicht als alltäglich anzusehen, daher benötigst du dafür immer die Zustimmung eines Elternteils bzw. Erziehungsberechtigten!
- 14 – 18 Jahre: Zwischen ihrem 14. und 18. Geburtstag dürfen Jugendliche ihr eigenes Einkommen (sofern vorhanden) bzw. ihr Taschengeld prinzipiell nach eigenem Ermessen ausgeben.

Wenn du also über das Internet CDs oder Bücher bestellst, die du von deinem Taschengeld bezahlst, kommen diese Geschäfte wirksam zustande, ohne dass deine Eltern zustimmen müssten.

ABER: Sobald Geschäfte deinen Lebensunterhalt gefährden, müssen sie von einem Elternteil genehmigt werden. Das könnte z.B. bei Ratenzahlungen der Fall sein; bestellst du immer wieder Sachen auf Pump und machen die Ratenzahlungen insgesamt schon ca. 30% deines Einkommens aus, ist für weitere Geschäfte jedenfalls die Zustimmung eines Elternteils nötig. Wenn du noch kein Einkommen hast, sondern nur Taschengeld beziehst, ist ein Ratenkauf unwirksam. Auch deine Eltern müssen ein solches Geschäft nicht nachträglich genehmigen. Folgendes Beispiel zeigt, wie ein Einkauf über das Internet im Normalfall funktioniert.

### **Lukas und der Reiseführer**

Lukas möchte sich einen Spanien-Reiseführer kaufen. Problem: Die neueste Ausgabe ist beim Buchhändler ums Eck bereits vergriffen. „Warum versuchst du es nicht mal im Netz“, rät ihm seine große Schwester. „Neue Bücher sind dort ziemlich billig und leicht zu finden.“ „Warum eigentlich nicht?“, denkt sich Lukas und versucht sein Glück. Dabei geht er folgendermaßen vor: Um sich einen Überblick zu verschaffen, gibt er den Titel des Buchs bei einer Suchmaschine wie Google.com oder Yahoo.com ein. Neben allgemeinen Informationen zum Thema „Spanien-Reiseführer“ erhält er dabei auch die Adressen einiger Online-Buchhandlungen. Bei einem bekannten, großen Internetshop stößt er auf ein besonders günstiges Angebot. „Richtige Ausgabe – guter Preis“, denkt sich Lukas. „Das nütze ich.“ Damit Lukas das günstige Buch auch kaufen kann, muss er sich aber zuerst entscheiden - entweder er richtet sich gleich ein Kundenkonto ein oder er muss auch in Zukunft bei jedem Einkauf seine persönlichen Daten (Name, Adresse, Kontonummer...) erneut eingeben. Da Lukas auch später bei diesem Shop einkaufen will, richtet er ein Kundenkonto ein.

### **Kundenkonto und Kundendaten**

Bei der Registrierung werden von Lukas verschiedene persönliche Daten abgefragt: Name, Vorname, Adresse und Bankverbindung (Kontonummer und Bankleitzahl) oder Kreditkarteninformationen. Er hat mehrere Zahlungsmöglichkeiten: Kreditkarte, Bankinzug, per Rechnung, per Nachnahme, Vorkasse oder per Handy. Jede dieser Optionen hat Vor- und Nachteile für Lukas (siehe Zahlungsmöglichkeiten). Um sein Konto vor dem Zugriff anderer zu schützen, wählt Lukas ein sicheres Passwort (am besten eine Zahlen- und Buchstabenkombination). In Verbindung mit den Daten, die er bereits angegeben hat (seine E-Mail-Adresse, sein Benutzername...) wird das Passwort in Zukunft zum „Schlüssel“ seines Kundenkontos.

### **Virtueller Warenkorb und Online-Kassa**

Frisch registriert, kehrt Lukas zu dem gewünschten „Reiseführer“ zurück und legt ihn in seinen elektronischen Warenkorb. Dieser Warenkorb funktioniert so ähnlich wie der Einkaufswagen im Supermarkt: alle Artikel, die du kaufen möchtest, wandern zuerst dort hinein. Wenn du die gewünschten Waren eingekauft hast, „fährst“ du damit (per Mausklick) zur Online-Kassa. Dort kannst du dir noch mal genau ansehen, wie viel deine Einkäufe kosten, wie viel du für den Versand ausgeben musst usw. Damit Lukas seinen Einkauf abschließen kann, muss er sich mit den AGB (den Allgemeinen Geschäftsbedingungen) der Online-Buchhandlung einverstanden erklären. Danach kann er nochmals einen Blick auf seine Einkäufe werfen und kontrollieren, ob seine Bestellung korrekt ist (ob der Preis stimmt, ob die Versandkosten passen, ob irgendetwas doppelt gebucht wurde oder ob er sonst etwas vergessen hat). „Alles passt“, denkt sich Lukas und bestätigt seinen Einkauf endgültig per Mausklick (z.B. mit „Bestellung abschicken“). Kurz darauf erhält er an seine E-Mail-Adresse eine Bestätigung der Online-Buchhandlung, die ihm den Kauf bestätigt und ihn darüber informiert, dass der Artikel in den nächsten Tagen per Post zugestellt wird. Einige Tage später erhält Lukas ein Päckchen. Ausgepackt, reingeschaut: wunderbar – die Spanien-Reise kann beginnen!

erst denken,  
dann klicken.



### Tip

Drucke dir bei jeder Bestellung im Internet die Produktbeschreibung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Bestellbestätigung sowie den Schriftverkehr mit dem Online-Shop aus oder speichere diese auf deinem Computer ab. Damit hast du bei Problemen alle relevanten Daten griffbereit und kannst beweisen, unter welchen Bedingungen (z.B. Produkt, Preis, Lieferzeit etc.) du bestellt hast.

## b) Rechte und Pflichten beim Einkaufen im Online-Shop

Im Unterschied zum klassischen Einkaufen (also im Laden, Kaufhaus, Supermarkt...) kannst du dir beim Internet-Einkauf vorher keinen umfassenden Einblick über die Ware verschaffen („Ist mein Buch in gutem Zustand, fehlen Seiten? Ist es auch die Ausgabe, die ich eigentlich suche?“). Auch dein Gegenüber kennst du im Internet oft nicht („Schließe ich den Vertrag mit einem seriösen Menschen ab? Kann ich diesem Unternehmen trauen?“), was insbesondere deshalb ein Problem ist, weil der Zeitpunkt der Zahlung und der Warenübergabe auseinanderfallen.

Um dieses „Handicap“ der Konsumentinnen und Konsumenten auszugleichen, schreibt das **Konsumentenschutzgesetz** den Unternehmen gewisse **Informationspflichten** vor und räumt dir ein **Rücktrittsrecht** ohne Angabe von speziellen Gründen von sieben Werktagen ein. Außerdem müssen die Unternehmen laut Konsumentenschutzgesetz klare Angaben zu den Kosten für Verpackung & Versand machen und auch die normale **Gewährleistung** für die verkauften Artikel übernehmen. In diesem Kapitel erfährst du, was diese Begriffe bedeuten und findest die wesentlichen Rechte und Pflichten anhand einiger konkreter Beispiele dargestellt.

### Zusammengefasst sind folgende Punkte beim Internet-Einkauf wesentlich:

- Informationspflicht
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Rücktrittsrecht
- Gewährleistung
- Angaben zu Verpackung und Versand

### DU HAST DIE PFLICHT ...

... ein von dir ausgefülltes Bestellformular als ein verbindliches Kaufangebot von dir an das Unternehmen zu betrachten. Als Lukas auf den Knopf „Bestellung abschicken“ gedrückt hat, hat er mit der Online-Buchhandlung einen Vertrag angebahnt. Ist deine Bestellung beim Unternehmen angekommen, bist du daran eine gewisse Zeit gebunden. Die **Bindungsdauer** ist bei elektronischen Formularen oder E-Mails eher kurz. Nimmt ein Unternehmen dein Angebot (z.B. per Mail) an, kommt der Vertrag zustande. Erklärt das Unternehmen hingegen, es kann die Ware erst wieder in einem Monat und/oder um einen höheren Preis lie-

fern, hast du mangels Vertrag zwar keinen Anspruch auf den geringeren Preis, du hast aber die Wahl, das neue Angebot anzunehmen oder abzulehnen.

## DU HAST DAS RECHT ...

... vom Kauf zurückzutreten. Ein Beispiel: Du hast einen DVD-Brenner bestellt. Du überweist den Kaufpreis sofort, zwei Tage später liest du in einer Zeitschrift einen Bericht über DVD-Brenner. Der bestellte Brenner landet im Test klar auf dem letzten Platz. Du bist schockiert und möchtest deine Bestellung rückgängig machen. Was tun?

Wenn du etwas über das Internet oder via E-Mail bestellst, hast du aufgrund des Konsumentenschutzgesetzes ein **Rücktrittsrecht**. Du hast ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Ware sieben **Werktage** Zeit, ohne Angabe von Gründen, vom Vertrag zurückzutreten. Der Samstag sowie Sonn- und Feiertage zählen dabei nicht als Werktage. Die Rücktrittserklärung musst du innerhalb dieser Frist absenden. Es besteht die Möglichkeit dies per E-Mail, Fax oder eingeschriebenem Brief zu tun. Um den Sendezeitpunkt deines Rücktritts zu beweisen, ist der eingeschriebene Brief die sicherste Variante.

Wenn du einen Vertrag über eine Dienstleistung (z.B. kostenpflichtiger E-Mail-Account) abgeschlossen hast, beginnt die Frist bereits mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

**Wichtig:** Dieses Rücktrittsrecht hast du nur im Internet! Wenn du etwas beim „normalen“ Shoppen im Laden kaufst oder bestellst, besteht kein Rücktrittsrecht.

Die Frist für den Rücktritt kann sich verlängern, wenn dir das Unternehmen gewisse Infos nicht zur Verfügung gestellt hat. Das Unternehmen unterliegt nämlich einer **Informationspflicht**, die es verpflichtet, folgende Angaben zu machen:

- Name und Anschrift des Unternehmens oder Verkäufers (eine Postfachadresse reicht nicht, dorthin können Gerichte keine Klagen oder Ladungen zustellen)
- wesentliche Eigenschaften der Ware/Dienstleistung
- Preis
- Lieferkosten (z.B. für Paketdienst)
- Einzelheiten über Zahlung und Lieferung (wie und wann du zahlen musst, wie und wann geliefert wird)
- Info über das Rücktrittsrecht
- die Kosten für den Einsatz des Kommunikationsmittels (von Bedeutung bei Benutzung von Programmen, die eine teurere Verbindung ins Internet herstellen)
- wird die Leistung immer wieder erbracht (z.B. bei einem Abo), ist die Mindestlaufzeit mitzuteilen
- die Adresse, bei der man Beanstandungen geltend machen kann
- Info über Kundendienst und Garantiebedingungen (z.B. Garantie nur bei Inanspruchnahme eines Gratisservice)
- bei unbestimmter oder mehr als einjähriger Vertragsdauer: wie und wann man kündigen kann

Wenn dir ein Unternehmen diese Infos erst später gibt, läuft die Frist für den Rücktritt erst ab diesem späteren Zeitpunkt. Stellt das Unternehmen die Infos überhaupt nicht zur Verfügung, kannst du das Rücktrittsrecht innerhalb von drei Monaten ab Lieferung (bei Dienstleistungen ab Vertragsabschluss) geltend machen.

#### Kein Rücktrittsrecht hast du:

- bei Dienstleistungen, die schon vor Ablauf der siebentägigen Frist starten (bereits aktivierter Mail-Account)
- bei verderblichen Waren (Lebensmitteln)
- bei versiegelten Videos, CDs, Software, wenn du die Versiegelung (z.B. Plastikhülle) schon entfernt hast
- bei Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten; wohl aber bei der Bestellung von Abos
- bei Wett- und Lotteriedienstleistungen
- bei Hauslieferungen (Fahrendienste wie Pizzazustellung)
- bei Freizeitdienstleistungen (Tanzkurs, Konzertkarten, Flugtickets)

Für den DVD-Brenner im vorherigen Beispiel hast du also ab der Lieferung sieben Werktage Zeit für einen Rücktritt und bekommst dein Geld zurück. Im Normalfall hat das Unternehmen die Rücksendungskosten zu tragen, außer es wurde in den AGB etwas anderes festgelegt.

## DU HAST DAS RECHT ...

... bei einem Mangel **Gewährleistung** für die von dir gekauften Artikel oder die erbrachten Dienstleistungen zu verlangen. Du kennst wahrscheinlich den Begriff **Garantie**. Bei einer Garantie verpflichtet sich der Verkäufer oder Hersteller der Ware freiwillig, bestimmte Mängel innerhalb einer bestimmten Zeit zu beheben, auch wenn der Mangel erst nach der Übergabe der Ware entsteht. Gesetzlich hat man zwar kein Recht auf Garantie dafür aber Gewährleistungsansprüche. Das Unternehmen, das eine Sache verkauft, muss dafür einstehen, dass die Sache oder Dienstleistung zum Zeitpunkt der Übergabe keinen Mangel hat. Die Frist zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen beträgt zwei Jahre nach Übergabe der Sache (Erbringung der Dienstleistung).

**Achtung:** Nach Ablauf eines halben Jahres musst du beweisen, dass der Mangel schon bei Übergabe bestanden hat und nicht auf unsachgemäße Handhabung zurückzuführen ist.

Ein anderes Beispiel: Du hast einen PC über das Internet bestellt. Nach Erhalt der Lieferung stellt sich heraus, dass der Speicher kaputt ist und der PC beim Hochfahren dauernd abstürzt. Was kannst du tun?

Zunächst hast du die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der Sache. Das Unternehmen muss in unserem Beispiel dafür sorgen, dass der gelieferte PC ohne Probleme läuft. Es muss daher entweder einen anderen PC mit funktionierendem Speicher liefern oder zumindest im gelieferten PC den Speicher austauschen. Achtung! Wenn du von einem Privaten kaufst, so kann dieser jede Gewährleistung ausschließen. Wenn die Gewährleistung

ausgeschlossen wurde, dann kaufe eher nicht. Also Vorsicht bei Bestellungen bei Privaten aufgrund von Kleinanzeigen oder Ähnlichem!

Falls eine Gewährleistung ausgeschlossen wurde und du noch nicht bezahlt hast, bist du in einer besseren Rechtsposition: du kannst dein Geld solange zurückbehalten, bis der Mangel behoben wird (bei Zahlung per Zahlschein, Lastschrift).

## DU HAST DIE PFLICHT ...

... dich an die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** des Unternehmens zu halten (wenn du diesen beim Kauf zugestimmt hast). Allgemeine Geschäftsbedingungen (**AGB**) sind Standardverträge, die größere Unternehmen allen ihren Geschäften zugrunde legen. Die Anwendung der AGB auf eine bestimmte Bestellung muss zuvor zwischen Unternehmen und Kunden vereinbart werden. Dafür reicht es, dass das Unternehmen deutlich zu erkennen gibt, dass seine AGB angewendet werden sollen und man die AGB vor der Bestellung lesen und speichern kann. Das ist der Fall, wenn es auf der Seite mit dem Bestellformular den Link „AGB“ gibt, der die Seite mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen öffnet.

Ein anderes Beispiel: Du bestellst einen Computerbildschirm über das Internet. Wegen eines Produktionsfehlers explodiert der Bildschirm, du wirst verletzt und möchtest Schmerzensgeld. Der Verkäufer verweist auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach jede Haftung ausgeschlossen ist. Wer AGB verwendet, möchte sich natürlich möglichst umfangreich gegen alle denkbaren Ansprüche absichern. AGB sind für Kunden und Kundinnen daher oft nachteilig. Besonders nachteilige Bestimmungen für Konsumenten in den AGB sind allerdings ungültig. Eine solche ungültige Bestimmung ist nach dem Konsumentenschutzgesetz auch der oben genannte Ausschluss der Haftung für Schäden an Personen. Eine AGB-Bestimmung wie im Beispiel oben verhindert also nicht, dass Schadenersatz wegen Körperverletzung geltend gemacht werden kann.

## Was mache ich, wenn die Ware überhaupt nicht geliefert wird?

Liefert das Unternehmen die Ware nicht rechtzeitig an den vereinbarten Lieferort, spricht man von „**Verzug**“. Du kannst in diesem Fall weiterhin die Lieferung verlangen, eine Nachfrist setzen oder bei Nichterfüllung vom Vertrag zurücktreten („Ich trete vom Vertrag zurück, wenn Sie die Ware nicht binnen 14 Tagen liefern.“). Die Frist muss aber so bemessen sein, dass das Unternehmen tatsächlich noch die Möglichkeit der Nachholung hat, die Versanddauer sollte man daher einkalkulieren.

Keine Rücktrittserklärung und Nachfristsetzung ist bei „**Fixgeschäften**“ nötig. Ein solches liegt vor, wenn klar erkennbar ist, dass die Bestellerin oder der Besteller an einer verspäteten Leistung kein Interesse hat. Beispiel: Lieferung eines Weihnachtsbaums am 7. Jänner.

## Was tun, wenn der Fehler nicht behoben wird?

Erst wenn das Unternehmen trotz Aufforderung nichts macht oder sein Verbesserungsversuch fehlschlägt, kannst du verlangen, dass der Kaufpreis runtergesetzt wird oder aber der Vertrag rückgängig gemacht wird (**Wandlung**). Zwischen **Wandlung** und Preisminderung hast

du das Wahlrecht. Handelt es sich aber nur um einen geringen Mangel, so besteht kein Wahlrecht, du darfst einzig Preisminderung verlangen. Bei der Wandlung musst du die verkaufte Sache und das Unternehmen den Kaufpreis zeitgleich zurückgeben.

Kann man sich über das Bestehen des Mangels oder die Art der Gewährleistung nicht einigen, muss die Käuferin oder der Käufer diese Rechte mit einer Klage geltend machen. Hat man den Kaufpreis noch nicht bezahlt, kann man sich auch klagen lassen und gegen die Klage entsprechende Einwände erheben. Da Gerichtsverfahren immer mit hohen Kosten und Risiken verbunden sind, ist es jedenfalls besser, sich bei einer Konsumentenorganisation beraten zu lassen. Meist ist eine Einigung die bessere Lösung. Um eine Klage einbringen zu können, muss man allerdings volljährig sein. Ansonsten müssen die Erziehungsberechtigten zustimmen.

### Wie funktioniert eine Reklamation?

Das Unternehmen muss dir eine Kontaktmöglichkeit für deine **Reklamation** zur Verfügung stellen (z.B. eine E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Postanschrift etc.). Über diese Kontaktstelle musst du dich z.B. darüber informieren können, wie du die reklamierte Ware verpacken und versenden sollst, wohin die Ware zu schicken ist, auf welchem Weg du dein Geld zurück bekommst etc.

## c) Einkaufen im Online-Shop – was kann schiefgehen?

Im Kapitel 1 hast du ja bereits über die zahlreichen Vorteile des Online-Shoppings gehört. Dennoch birgt das Einkaufen über das Internet auch so manches Risiko – speziell wenn man unerfahren ist. So kommt es nicht selten vor, dass bestellte und bereits bezahlte Waren entweder gar nicht oder beschädigt ankommen, oder eine Digitalkamera bestellt und ein normaler Fotoapparat geliefert wird. Auch Missbrauch der persönlichen Daten und der Kreditkartennummer werden immer wieder gemeldet. Auf den folgenden Seiten erhältst du einige Tipps, wie du den häufigsten Problemen beim Online-Shopping entgegen kannst.

### Vergleiche die Preise!

Wie auch im wirklichen Leben schadet es nicht, vor dem Kauf einer Ware einen Preisvergleich anzustellen. Viele Angebote im Netz sind oft gar nicht so preiswert, wie sie auf den ersten Blick scheinen. Deswegen: Nimm dir Zeit und sieh dich in Ruhe um. **Suchmaschinen** und Preisvergleichs- und Testberichtseiten (z.B. <http://www.ciao.de>, <http://www.dooyoo.de>, <http://www.geizhals.at> etc.) können ein guter Ausgangspunkt für eigene Recherchen sein.

### Lies die Allgemeinen Geschäftsbedingungen!

Wie du bereits gehört hast, sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Standardverträge, die größere Unternehmen allen ihren Geschäften zugrunde legen. Vor dem Kauf solltest du diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufmerksam durchlesen, da sich das Unternehmen durch die AGB gegen viele Ansprüche absichern kann. Hinweis: Nicht alles, was in den AGB steht, ist auch rechtlich zulässig!

## Beachte die Zahlungsmöglichkeiten!

**Kreditkarten** sind die Favoriten unter den Zahlungsmöglichkeiten im Internet. Wenn du mit einer Kreditkarte bezahlst, solltest du auf jeden Fall auf eine verschlüsselte Übertragung der Daten achten („https“-Link – dazu gleich mehr) und die Kontoauszüge deines Kreditkartenunternehmens regelmäßig prüfen. Im Fall einer missbräuchlichen Verwendung verlange sofort die **Stornierung** der Zahlung.

Schätzungen gehen davon aus, dass bis zu 0,1 Prozent der Transaktionen im Internet betrügerischen Aktivitäten mit Kreditkartennummern zum Opfer fallen. In Europa bist du in einer relativ günstigen Situation. Aufgrund einer EU-Richtlinie sind die Kreditkartenunternehmen verpflichtet, dir bei betrügerischem Missbrauch der Kreditkarte oder der **Kreditkartennummer** den abgebuchten Betrag zurückzubuchen. Allerdings musst du bestimmte Sorgfaltspflichten erfüllen. Wesentliche Voraussetzung ist dabei, dass die Daten verschlüsselt übermittelt wurden.<sup>1)</sup>

Die Übermittlung von Daten ist nur dann sicher, wenn ein „https“-Link erscheint, also die Adresse in der Browserleiste mit „https://“ beginnt. Zusätzlich zeigt der Browser in der unteren Leiste ein Schlüsselsymbol. Dieses Symbol sollte bei der Übertragung vertraulicher Daten aufscheinen!

Eine gute Alternative zur Zahlung mit Kreditkarte ist die Lieferung per **Nachnahme**. Die ist zwar meist etwas teurer, aber dafür sehr sicher, da du erst bezahlst, wenn du das Paket schon in Händen hältst.

Von Händlern wird hingegen oft die Bezahlung über **Vorkasse** bevorzugt. Bei der Vorkasse trägt die Käuferin oder der Käufer das Risiko, weil nicht sicher ist, ob tatsächlich und vereinbarungsgemäß geliefert wird.

Bei einer Zahlung mit **Überweisung** erhältst du mit deiner Rechnung einen Erlagschein, den du mit deinem Namen, deiner Kontonummer und deiner Unterschrift versehen bei deiner Bank abgibst. Diese überweist den Betrag an das Unternehmen.

Zahlst du per **Lastschrift** bedeutet das, dass du eine Firma oder eine Person ermächtigst, Geld von deinem Bankkonto abzubuchen. Bei Lastschriftverfahren gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder du machst es wie Lukas und gibst einmalig deine Kontodaten an, sodass bei jeder neuen Bestellung der Betrag vom angegebenen Konto abgebucht wird. Oder du trägst bei jedem Onlinekauf deine Bankdaten erneut ein. Beim Lastschriftverfahren hast du mindestens sechs Wochen lang das Recht, bei deiner Bank die Abbuchung rückgängig zu machen.

Neue **elektronische Zahlungssysteme** sind zwar zur Genüge vorhanden, werden aber in Europa derzeit noch wenig genutzt. Ähnlich dem Benutzerkonto musst du z.B. beim Zahlungssystem Paypal deinen Namen, deine Adresse und deine Kreditkarten- oder Kontoinformationen angeben. Steigende Bedeutung gewinnt auch das Bezahlen mittels Handy, dazu aber mehr in Kapitel 6.

<sup>1)</sup> <http://wien.arbeiterkammer.at>

### Beachte die Zusatzkosten für Verpackung und Versand!

Da Online-Shops vor allem billig anbieten müssen, hat sich in den letzten Jahren ein unerbittlicher Preiskampf entwickelt. Daher werden als Ausgleich bei vielen Shops die Kunden für die Versandkosten ordentlich zu Kasse gebeten. Die Folge: So manches „Schnäppchen“ entpuppt sich auf den zweiten Blick als gar nicht mehr so günstig.<sup>2)</sup> Deswegen solltest du die Versandkosten auch immer aufmerksam lesen und zum Preis dazurechnen. Wenn dir die Kosten zu hoch erscheinen oder unverständlich sind, setz' dich mit dem Shop in Verbindung und erkundige dich vor deinem Gebot über alternative Möglichkeiten. Außerdem solltest du prüfen, ob der Versand versichert ist. Das Risiko, dass eine Warensendung verloren geht oder beim Transport beschädigt wird, liegt zumeist bei der Käuferin oder dem Käufer.

### Sei vorsichtig bei Bestellungen im Ausland!

Faustregel: Je weiter ein Shop von dir weg ist, desto schwieriger ist es, sich zu beschweren oder zu reklamieren. Händlern innerhalb Österreichs solltest du daher den Vorzug geben, bei Bestellungen in anderen EU-Mitgliedstaaten kann es schon riskanter werden, es ist aber immer noch relativ sicher. Bei Händlern außerhalb der EU gehst du jedenfalls ein viel größeres Risiko ein und solltest nur bestellen, wenn diese sehr bekannt sind oder wenn du das Produkt nur dort bekommst.

Bei Bestellungen außerhalb der EU, solltest du immer bedenken, dass zusätzlich zum Einkaufspreis und den Verpackungs- und Versandkosten, auch **Zollkosten** anfallen können. Die Höhe dieser Kosten richtet sich nach dem Wert und der Art der Ware, die du bestellst (nähere Infos: [https://www.bmf.gv.at/zoll/\\_start.htm](https://www.bmf.gv.at/zoll/_start.htm)).

<sup>2)</sup> [www.secure-it.nrw.de/\\_media/pdf/schule/%20Online\\_Shop\\_01\\_09.pdf](https://www.secure-it.nrw.de/_media/pdf/schule/%20Online_Shop_01_09.pdf)

# Einkaufen im Online-Shop Übung 1

## Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen die angegebenen Begriffe den am Online-Shopping Beteiligten zuordnen und eintragen.

## Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

# Arbeitsblatt

## Einkaufen im Online-Shop Übung 1

### Angabe: Wer ist beim Internetkauf beteiligt?

Um den Einkauf in einem Online-Shop reibungslos ablaufen zu lassen, sind zahlreiche Arbeitsschritte mit unterschiedlichen Beteiligten notwendig. Zu diesen Beteiligten gehören:

**Online-Shop:** Bietet die Ware an, setzt die Konditionen (den Preis, die Versandkosten etc.) fest und beauftragt den Versand zu dir. Der Online-Shop haftet dafür, dass die Ware keine Mängel aufweist, die Verpackungskosten angemessen sind und du genau weißt, wie und wo du dich mit ihm in Verbindung setzen kannst, wenn es Probleme gibt.

**Konsumentin oder Konsument:** Beim Einkaufen im Internet besteht die Rolle der Konsumentin oder des Konsumenten darin, Waren und Dienstleistungen im Netz zu kaufen. Dabei gibt es zahlreiche Rechte (z.B. Rücktrittsrecht, Gewährleistung), es gelten aber auch einige Pflichten (Verträge einhalten, AGB lesen).

**Bank:** Der Begriff „Bank“ bezeichnet ein Kreditinstitut oder einen Aufbewahrungsort für Geld. Die Bank kümmert sich beim Online-Shopping darum, dass dein Geld beim Verkäufer eintrifft oder – wenn notwendig – Geld an dich überwiesen wird. Die Bank trägt die Verantwortung dafür, dass beauftragte Zahlungen ordnungsgemäß durchgeführt werden.

**Logistik:** Kümmert sich darum, dass die bestellte Ware in ausreichenden Mengen auf Lager ist und in der vereinbarten Form an dich gesendet wird.

**Transport:** Meist ein Post- oder Paketdienst. Transportiert deine Ware vom Online-Shop zu dir. Wer für Transportschäden haftet, ist in den AGB angegeben.

# Arbeitsblatt

## Einkaufen im Online-Shop Übung 1

Ordne die angegebenen Begriffe den am Online-Shopping Beteiligten zu und trage diese in die Tabelle ein.

Abwicklung des Zahlungsverkehrs	Warenkauf
mangelfreie Ware	überwacht Lagerwarenmenge
Post- und Paketdienst	Sendung in vereinbarter Form
Schutz bei Transportbeschädigung	bietet Ware an
angemessene Versandkosten	fehlerfreie Zustellung
setzt Preis fest	gibt Versandauftrag
Rücktrittsrecht	zeitgerechte Überweisung
termingerechte Lieferung	Akzeptanz der AGB
Paketzustellung	

	KÜMMERT SICH UM ...	RECHTE UND PFLICHTEN
Online-Shop		
Konsumentin/ Konsument		
Bank		
Logistik		
Transport		

# Lösungsblatt

## Einkaufen im Online-Shop Übung 1

	KÜMMERT SICH UM ...	RECHTE UND PFLICHTEN
Online-Shop	bietet Ware an setzt Preis fest gibt Versandauftrag	mangelfreie Ware angemessene Versandkosten
Konsumentin/ Konsument	Warenkauf	Rücktrittsrecht Akzeptanz der AGB
Bank	Abwicklung des Zahlungsverkehrs	zeitgerechte Überweisung
Logistik	überwacht Lagerwarenmenge termingerechte Lieferung	Sendung in vereinbarter Form
Transport	Post- und Paketdienst Paketzustellung	fehlerfreie Zustellung Schutz bei Transportbeschädigung

## 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:

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet“ (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB). Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:  
<http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf>

Ausführliche Informationen zum Thema „Sicheres Online-Shopping“ des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz – eine kompakte Aufbereitung bietet der Folder „Ins Netz gegangen – Einkaufen im Internet“: <http://www.bmsg.gv.at> (Menüpunkt Fachbereich, Unterpunkt Konsumentenschutz, Unterpunkt Aktuelles, Unterpunkt Downloads, Unterpunkt Internet.pdf)

Vertrauenswürdige Online-Shops, zertifiziert durch das E-Commerce-Gütezeichen

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

Europa:  
[www.euro-label.com](http://www.euro-label.com)

## Rechtliche Grundlagen:

Webseite von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:  
<http://www.internet4jurists.at>

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

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)