

Online-Auktionen

Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online-Auktionen durchgeführt werden
- Zwischen privaten und gewerblichen Anbietern unterscheiden lernen
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten bei Online-Auktionen hingewiesen werden
- Seriöse Anbieter von „schwarzen Schafen“ unterscheiden können
- Die rechtlichen Voraussetzungen für die Teilnahme an Online-Auktionen erfahren

a) Einführung

Online-Auktionen boomen. Egal, ob bei eBay.at, onetwosold.at oder ricardo.ch: Auktionssysteme im Internet werden immer beliebter, weil sie dabei helfen, günstig Gegenstände zu erwerben oder auch wieder loszuwerden. Außerdem bieten internationale Online-Plattformen die Möglichkeit rare Sammlerstücke zu kaufen, die sonst schwer zu finden sind. Laut aktuellen Statistiken steigerten 2006 bereits über 1,4 Millionen Österreicherinnen und Österreicher bei Online-Auktionen mit. Tendenz: weiter steigend. Wie aber funktioniert eine Online-Auktion?

Nicole und der iPod

Nicole ist gerade 18 geworden und möchte sich einen iPod kaufen. Das Problem ist: ihr knappes Budget. Von einem Freund hat sie gehört, dass technische Geräte wie iPods bei Online-Auktionshäusern oft günstiger sein sollen als im Geschäft. „Gute Idee“, denkt sich Nicole, „das probiere ich“. Um bei einer Online Auktion mitsteigern zu können, muss sie zuerst einen **Account** (das ist ein Benutzerkonto) bei einem Auktionshaus anlegen. Und das geht so: Auf einer Anmeldeseite sucht sie sich einen Benutzernamen (üblicherweise ein Pseudonym - z.B.: Nico323) und ein Passwort aus und gibt ihre persönlichen Daten ein, die in der Datenbank des Auktionshauses zur Identifizierung des Kunden gespeichert werden. Das sind beispielsweise: Name, Vorname, Adresse und Bankverbindung (Kontonummer und Bankleitzahl) oder Kreditkarteninformationen. Jedes Mal, wenn sie etwas kaufen oder verkaufen will, muss Nicole in ihren Account einsteigen („**einloggen**“). Dazu verwendet sie ihren Benutzernamen und das Passwort, das sie bei der Anmeldung festgelegt hat. Damit Nicoles Account auch wirklich nur von ihr verwendet werden kann, wählt sie ein sicheres Passwort, das aus einer Zahlen- und Buchstabenkombination besteht. Der Benutzernamen und das Passwort sind in Zukunft Nicoles „Schlüssel“ zu ihrem Benutzerkonto.

Wie findet Nicole zu einem iPod?

Damit sie sich einen Überblick zu den aktuellen iPod-Angeboten des Auktionshauses verschaffen kann, tippt Nicole den Suchbegriff (iPod) im „Suche“-Fenster ein und erhält nach wenigen Sekunden eine Auflistung der angebotenen Geräte. Obwohl viele der MP3-Player genau so teuer sind wie im Fachhandel, entdeckt Nicole eine private Anbieterin aus Wien, die ihr Gerät um 60 Euro billiger als im Laden anbietet. Ein Klick auf die Artikelbezeichnung und Nicole kann den Artikel gleich genauer unter die Lupe nehmen. Die Artikelbeschreibung ist mit vielen Informationen – genaue Artikelbezeichnung (Modell, Hersteller,...), dem gegenwärtigen Preis, dem Wohnort der Verkäuferin sowie der verbleibenden Zeit, die noch gesteigert werden kann – versehen. Den Angaben entnimmt Nicole, dass die Anbotszeit bald ausläuft und „ihr“ iPod nur noch 3 Stunden „im Netz steht“. „Das Modell passt und der Preis ist auch o.k.“, denkt sich Nicole und beschließt ihr Glück zu versuchen. Sie steigt über ihren Account ein, gibt ihr **Maximalgebot** ein, bestätigt es nochmals und wartet. Immer wieder wirft sie einen Blick ins Netz, um nachzusehen, ob sich bei dem Angebot schon etwas getan hat. Nach drei Stunden kommt der große Augenblick: die Versteigerung geht in den Endspurt: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 – kein anderer Käufer bietet höher – gekauft!

iPod gekauft – und nun?

Nachdem Nicole den Zuschlag erhalten hat, sendet ihr das Auktionshaus eine Benachrichtigung per E-Mail. In dieser E-Mail findet sie die Adresse der Verkäuferin, die verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten (Kreditkarte, Paypal, Banküberweisung, per Nachnahme...), die Kosten für den Versand und alles Weitere zum Abschluss der Transaktion. Kurze Zeit später erhält sie auch ein E-Mail der Verkäuferin, indem ihr diese nochmals die zu bezahlende Summe (inkl. Versandkosten) und die möglichen Zahlungsarten mitteilt. Nicole wählt die sichere Zahlungsart „per Nachnahme“ und beginnt auf ihren iPod zu warten. Wenige Tage später erhält sie ein Päckchen mit dem neuen iPod. Ein kurzer Blick genügt ihr: „Super, genau wie auf dem Foto“. Einschalten, Kopfhörer einstecken und schon geht's los. In diesem Fall ist alles perfekt gelaufen.

Arten von Online-Auktionen

Online-Auktion ist nicht gleich Online-Auktion. Vor wenigen Jahren haben noch überwiegend Private virtuelle Auktionshäuser dazu benutzt, gebrauchte Gegenstände und „Flohmarktware“ unter die Internetgemeinschaft zu bringen. Mittlerweile sind Auktionsplattformen auch von **gewerblichen Anbietern** (meist Unternehmen) als lukrativer Absatzmarkt entdeckt worden. Prinzipiell kann also zwischen zwei Arten von Online-Auktionen unterschieden werden:

- Auktionen von **privaten Anbieterinnen und Anbietern**
- Auktionen von **gewerblichen Anbietern**

Was ist der Unterschied zwischen privaten und gewerblichen Anbietern?

Zu den wichtigsten Unterschieden zwischen „privaten“ und „gewerblichen“ Anbietern zählen deren Rechte und Pflichten. Bei gewerblichen Anbietern ist der Einkauf sicherer. Laut Gesetzgeber ist jemand, der etwas regelmäßig, in großen Mengen und mit Gewinnabsicht anbietet, als gewerblich einzustufen.

Als gewerblich gelten Anbieter typischerweise, wenn sie ...

- Artikel verkaufen, die sie ausschließlich für den Weiterverkauf erworben haben.
- Artikel verkaufen, die sie für den Weiterverkauf selbst hergestellt haben.
- regelmäßig eine große Zahl von Artikeln (z.B. 300 Artikel pro Jahr) verkaufen.
- Artikel für eigene geschäftliche Zwecke verkaufen.

Als Privatperson gelten Anbieter hingegen, wenn sie ...

- Artikel aus ihrem Privatbesitz verkaufen, die sie nicht mehr benötigen.

Ein Beispiel: Wer innerhalb eines Jahres drei Mobiltelefone bei Auktionen anbietet, ist eine private Anbieterin oder ein privater Anbieter, da die drei Mobiltelefone ja durchaus für den eigenen Gebrauch erworben werden können. Verkauft jemand in einem Monat fünfzig Mobiltelefone, ist davon auszugehen, dass es sich bei den verkauften Waren nicht um ein privates Angebot handelt, da niemand fünfzig Mobiltelefone für den eigenen Gebrauch benötigt.

Geschäftsbedingungen und Regeln der Plattform-Betreiber

Wichtiger Hinweis: Bei den meisten Plattformen ist es so, dass die Auktionsplattform nur als Vermittler auftritt, der Vertrag kommt immer zwischen Verkaufendem und Bietendem zu Stande. Ansprüche, z.B. wegen Nichtlieferung, wegen Mangelhaftigkeit etc. hast du also nur gegenüber dem Verkaufendem und nicht gegenüber der Auktionsplattform.

Geschäftsbedingungen

Die Geschäftsbedingungen der Plattformbetreiber sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgehalten. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen die Rechtsgrundlage der Beziehung zwischen den Kundinnen oder Kunden und den Online-Auktionshäusern dar. In den AGB werden die verschiedenen Dienste, Preise, die Datenschutzerklärung sowie die Käufer/Verkäufer-Beziehung beim Einstellen von Artikeln, der Abgabe von Geboten und Käufen erläutert. Bevor du dich registrierst, solltest du die AGB also aufmerksam lesen.

Regeln

Laut den Regeln der Auktionshäuser musst du mindestens 18 Jahre alt sein, um bei Online-Auktionen mitzumachen.

Die bei der Anmeldung abgefragten Daten sind vollständig und korrekt anzugeben! Wenn du Karl Maier heißt und in der Schustergasse wohnst, darfst du dich bei einem Online-Auktionshaus nicht als Franz Huber anmelden und die Sonnenallee als Wohnadresse angeben. Tritt nach der ersten Anmeldung eine Änderung der angegebenen Daten ein, so bist du selbst verpflichtet, die Angaben in deinem Benutzerkonto umgehend zu korrigieren.

b) Rechte und Pflichten bei Online-Auktionen

Als Konsumentin oder Konsument verfügst du bei Online-Auktionen wie bei jedem anderem Geschäft über gewisse Rechte, musst aber auch gewisse Pflichten übernehmen.

Die wichtigsten Rechte im Überblick:

- **Informationspflicht:** Die Verkäufer müssen ihren Namen, ihre Anschrift und ihren Wohnort angeben. Außerdem musst du die Möglichkeit bekommen, dich rasch mit den Verkäufern in Verbindung setzen zu können (E-Mail, Telefonnummer, Fax,...).
- **Rücktrittsrecht:** Es muss dir für eine Lieferung, die du innerhalb von 7 **Werktagen** (auch ohne Angabe von Gründen) wieder zurückerstattest, der Kaufpreis zurückgegeben werden. Bei einer Online Auktion gilt das eigentlich auch, allerdings musst du aufpassen, bei wem du einkaufst. Wenn du Produkte von einer privaten Anbieterin oder einem privaten Anbieter ersteigerst, hast du prinzipiell kein Rücktrittsrecht – es sei denn, die private Anbieterin oder der private Anbieter bieten es dir an.
- **Verpackung & Versand:** Es sollten klare Angaben zu den Kosten für zurückgeschickte Artikel und zur Verpackung gemacht werden.
- **Außerdem hast du das Recht ...**
... eine **Gewährleistung** für die von dir ersteigerten Artikel in Anspruch zu nehmen. Im Kapitel 2 hast du bereits gehört, dass für Gegenstände, die man im Laden oder in einem Onlineshop kaufen kann, ein so genanntes „Gewährleistungsrecht“ gilt. Bei einer Online-Auktion gilt das eigentlich auch, allerdings musst du aufpassen, bei wem du einkaufst. Wenn du Produkte von einer privaten Anbieterin oder einem privaten Anbieter ersteigerst, kann die Gewährleistung ausgeschlossen werden. Anders ausgedrückt: Bietet dir jemand privat etwas an und hat die Gewährleistung ausgeschlossen, hast du kaum eine Chance ein Einsteigen für Mängel an dem Artikel (z.B. wenn der ersteigerte CD-Player keine CDs abspielen kann) zu fordern.

Gewerbliche Anbieter hingegen müssen eine Gewährleistung für ihre Angebote übernehmen, d.h.: es muss Verbesserung oder Austausch kostenlos und in angemessener Frist erbracht werden. Wenn das nicht gelingt, kann die Konsumentin oder der Konsument einen Preisnachlass oder die Vertragsauflösung (Ware zurück, Geld zurück) durchsetzen. Anbieter können die Gewährleistung für gebrauchte Waren beschränken (z.B. auf ein Jahr). Eine derartige „Beschränkung“ muss eigens vereinbart werden.

Ausnahme: Wenn du ausdrücklich etwas Kaputttes „für Bastler“ kaufst, kannst du nachher nicht sagen, „das ist ja kaputt“. Deswegen solltest du jedes Angebot sorgfältig durchlesen, bevor du dich entschließt es anzunehmen. Schau dir genau an, in welchem Zustand sich die Ware befindet, ob es sich um das richtige Modell handelt etc.

DU HAST DIE PFLICHT ...

... ein von dir gemachtes Gebot auch zu bezahlen. Die Rücknahme eines Gebots ist nur in wenigen Ausnahmefällen zulässig. Bevor du ein Gebot für einen Artikel abgibst, solltest du deswegen die Artikelbeschreibung aufmerksam durchlesen und das Bewertungsprofil des Verkäufers ansehen. Kläre im Vorfeld alle Fragen, die du zu einem Artikel hast. **Wichtig:** Gebote bei Online-Auktionshäusern sind bindend. Hätte Nicole kurz nach ihrem Gebot für den iPod gemerkt, dass sie eigentlich ein anderes Modell kaufen will, hätte sie der Verkäufer zur Einhaltung des Vertrags (ein Gebot bei onetwosold, eBay etc. ist wie ein rechtsgültiger Vertrag) zwingen können.

Wann darf ein Gebot zurückgenommen werden?

- Wenn du versehentlich einen falschen Gebotsbetrag eingegeben hast, z.B. EUR 1.000 statt EUR 10,00. (In diesem Fall solltest Du unverzüglich nach der Rücknahme ein neues Gebot mit dem korrekten Gebotsbetrag abgeben.)
- Wenn sich die Beschreibung eines Artikels nach deiner Gebotsabgabe wesentlich verändert hat.

Achtung: Laut den AGB der Plattformbetreiber ist es nicht zulässig Gebote zurückzunehmen, wenn:

- du deine Meinung zu dem Artikel geändert hast.
- du der Meinung bist, dass du dir den Artikel doch nicht leisten kannst.
- du etwas höher geboten hast, als du ursprünglich vorhattest.

erst denken,
dann klicken.

Tipp

Nutze die Bewertungen! Bei Online-Auktionen weißt du nichts oder nur sehr wenig über dein Gegenüber, das du ja meist nur über ein Pseudonym kennst (z.B. Nico323). Einige Versteigerungsplattformen haben ein Bewertungssystem entwickelt, das dir wenigstens einen ersten Eindruck vermittelt.¹⁾ Dieses **Bewertungsprofil** setzt sich aus den positiven und negativen Kommentaren von anderen Mitgliedern zusammen. Neben jedem Mitgliedsnamen steht das Bewertungsprofil in Form einer Zahl in Klammern. **Beispiel:** Franzi (125) bedeutet, dass das eBay-Mitglied mit dem Mitgliedsnamen „Franzi“ positive Bewertungen von mindestens 125 unterschiedlichen Mitgliedern erhalten hat. Hohe Bewertungen (125) sind eigentlich ein gutes Zeichen, trotzdem solltest du, durch Klick auf die Bewertungszahl (z.B. 125) immer überprüfen, ob das Mitglied auch negative Bewertungen erhalten hat.

¹⁾ <http://www.rechtsprobleme.at/doks/marktplatz/marktplatz.html> „Marktplätze im Internet“ von Gerhard Laga

Versuche dir anhand der Bewertungen ein genaueres Bild von deinem Gegenüber zu schaffen. Wenn der Verkäufer z.B. bisher nur Pixi-Bücher verkauft hat und jetzt auch einen Plasmafernseher anbietet, solltest du dein Gebot erst dann abgeben, wenn du von der Seriosität des Angebots überzeugt bist. Achtung: Auch unter den Anbietern mit guten Bewertungen gibt es immer wieder schwarze Schafe.

Was sollte sonst noch beachtet werden?

Wer bei eBay, onetwosold etc. etwas verkaufen möchte, muss sich an gewisse Regeln halten. Die wichtigsten davon findest du hier im Überblick.

Rechte und Pflichten privater Anbieterinnen und Anbieter

Du hast vorher bereits vom Unterschied zwischen privaten und gewerblichen Anbietern gehört. Auch bei den Rechten und Pflichten unterscheiden sich diese beiden Anbietertypen voneinander:

Wenn jemand als gewerblicher Anbieter auftritt, muss er mehr Verantwortung und Risiken übernehmen als eine private Anbieterin oder ein privater Anbieter. Für gewerbliche Anbieter ist es gesetzlich verpflichtend bestimmte Informationen vor dem Kauf zur Verfügung zu stellen. Neben jenen Angaben, die für Unternehmen relevant sind (Rechtsform, Eintrag im Handelsregister, Name des Vertretungsberechtigten...), sind für dich als Käuferin oder Käufer vor allem die Rücknahmebedingungen, Gewährleistungsansprüche und die Informationspflichten bei gewerblichen Anbietern wichtig.

Wenn der Verkäufer gewerblich tätig ist, gelten für ihn praktisch die gleichen Regeln wie für Versandhandelsunternehmen (Informationspflichten, Rücktrittsrecht usw.). Allerdings besteht für gewerbliche Anbieter keine gesetzliche Pflicht AGB zu verwenden. Die AGB werden nur dann Bestandteil des Vertrags, wenn der Verkäufer die Käuferin oder den Käufer vor Vertragsabschluss ausdrücklich auf die AGB hinweist und ihm oder ihr jederzeit die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihnen Kenntnis zu nehmen.

Im Gegensatz zu den gewerblichen Anbietern müssen dir Private ihre persönlichen Daten nicht preisgeben. Sie können weitgehend anonym bleiben. Vorsicht: Jemand, von dem du eigentlich gar nichts weißt (keinen Namen, keine Anschrift...), hat auch mehr Möglichkeiten, dich zu betrügen (z.B. die Ware nicht zu liefern). Außerdem gelangen bei Verkäufen „von privat an privat“ die im Kapitel 2 bereits geschilderten Ansprüche des Konsumentenschutzgesetzes (Gewährleistungsrecht, Rücktrittsrecht...) nicht zur Anwendung. Deswegen ist bei derartigen Auktionen auch oft zu lesen, dass der Verkäufer eine Privatperson ist und keine Gewährleistung übernimmt. Dieser Ausschluss ist bei Privatpersonen (und nur bei diesen) erlaubt. Damit hast du aber bei Problemen mit der Ware praktisch keine Chance dein Geld zurückzuerhalten. Wäre der iPod, den Nicole ja von einem Privaten ersteigert hat, schadhaft oder nicht funktionstüchtig gewesen, hätte Nicole keine Möglichkeit gehabt ihr Geld zurückzubekommen.

Wichtig: Bei gewerblichen Anbietern zu kaufen ist grundsätzlich sicherer als bei privaten Anbietern. Im Gegensatz zu den privaten Anbietern gelten für alle gewerblichen Anbieter die im Kapitel 2 beschriebenen Konsumentenschutzrechte (Gewährleistungsrecht, Rücktrittsrecht,

Informationspflichten...). Dennoch solltest du einen Kauf bei privaten Anbieterinnen und privaten Anbietern nicht völlig ausschließen, da gerade diese oft die besten „Schnäppchen“ offerieren. Aber Vorsicht: Allzu verlockende Angebote sind häufig unseriöse Täuschungs-Angebote.

Allgemeine Regeln für Anbieter

Für die Anbieter (egal, ob gewerblich oder privat) gelten bei Online-Plattformen einige allgemeine Grundsätze. Solltest du vorhaben, etwas bei einem Online-Auktionshaus anzubieten, musst du folgende Dinge berücksichtigen:

- Du musst über den Artikel, den du verkaufst, auch tatsächlich verfügen und ihn für den späteren Käufer bereithalten.
- Dein Angebot ist verbindlich! Wenn jemand den Artikel, den du anbietest, ersteigert, darfst du diesen Artikel nicht noch einmal verkaufen.
- Die Artikelbeschreibung muss der Wahrheit entsprechen. Sollte der von dir angebotene Artikel Fehler oder Mängel aufweisen, musst du das auch anführen. (Tipp: Fotografiere den Artikel mit einer Digitalkamera. Ein Foto des angebotenen Artikels hilft Missverständnisse vorzubeugen).
- Nicht jeder Artikel darf bei Online-Auktionshäusern verkauft werden! Ausgeschlossen sind vor allem Artikel, die gegen die guten Sitten oder rechtliche Vorschriften verstoßen (Aktien, Tiere, explosionsgefährliche Gegenstände, Angebote mit sexuellen Inhalten, Software, die Kopierschutzmechanismen umgeht...).
- Weder du, noch deine Familienmitglieder dürfen bei den von dir angebotenen Artikel mitsteigern. (Sonst könntet ihr die Preise für den Artikel „künstlich“ in die Höhe treiben und das wäre unfair gegenüber anderen).

c) Online-Auktionen – was kann schiefgehen?

Prinzipiell solltest du wissen, dass du beim Einkauf auf Online-Plattformen mehr Rechte hast, als beim Einkauf im Laden (z.B. **Rücktrittsrecht** ohne Angabe von Gründen). Trotz aller Vorteile kann aber auch bei Online-Auktionen immer wieder etwas schiefgehen. Damit du weißt, worauf du in Zukunft achten musst, findest du in diesem Kapitel eine Übersicht der häufigsten Problemstellungen und einige Tipps für deren Lösung.

erst denken,
dann klicken.



Tipp

Zwei wichtige Tipps vorab: ■ Lies jede Produktbeschreibung, die AGB und allfällige Zusatzinformationen aufmerksam durch! Auch wenn das oft anstrengend ist. Wenn ein Anbieter einen Mangel in der Produktbeschreibung anführt (z.B. Playstation mit Lesefehler) kannst du diesen Mangel nach Kauf der Ware nicht mehr beanstanden. Informiere dich also immer **vorher** in welchem Zustand sich das Produkt deiner Wahl befindet!

**Tipp**

- Im Zweifelsfall: tritt mit deinem Anbieter in Kontakt! Wenn dir bei einem Angebot etwas unklar ist, schreibe am besten eine E-Mail oder sende ein Fax. Viele Probleme bei Online-Auktionen könnten durch die Kommunikation zwischen den Handelnden bereits vermieden werden. Nicht umsonst heißt es in einem alten Sprichwort: „Durchs Reden kommen die Leut' z'samm“.

Vorauskasse

Beinahe alle Probleme, die bei Online Auktionen auftreten können, sind auf die **Vorauskasse** zurückzuführen. Vorauskasse bedeutet, dass du eine Ware bezahlst, bevor du sie erhalten hast. Erwinnere dich an Nicole und den iPod: Nicole hat die sichere Zahlungsmöglichkeit per Nachnahme gewählt. Hätte sie den Artikel gleich nach Ende der Versteigerung per Vorauskasse bezahlt und den iPod nicht erhalten, wäre es für Nicole sehr schwierig gewesen, ihr Geld wieder zurückzubekommen. Einige Versteigerungsplattformen lösen dieses Problem, indem sie unter bestimmten Bedingungen bis zu einem gewissen Betrag (ca. 200 Euro) einspringen (so genannte Käuferschutzprogramme). Außerdem werden auch Treuhandsysteme angeboten, die du besonders bei größeren Beträgen unbedingt in Anspruch nehmen solltest: der Käufer oder die Käuferin überweist den Geldbetrag zuerst auf ein **treuhändisch verwaltetes Konto**. Erst wenn die Ware in einwandfreiem Zustand angekommen ist, wird der Kaufbetrag an den Käufer weitergeleitet. Aber Vorsicht: Im Internet gibt es auch unseriöse Anbieter von Treuhandsystemen. Nutze deshalb nur jene, die von der Versteigerungsplattform ausdrücklich empfohlen werden!

Produkt entspricht nicht der Beschreibung

Wenn du ein Produkt erhältst, das nicht der Beschreibung entspricht, solltest du so schnell wie möglich mit dem Verkäufer in Kontakt treten. Damit deine Einwände auch dokumentiert sind, muss dieser Kontakt schriftlich erfolgen. Wenn ein Produkt, das du bei einer Online-Auktion gekauft hast, nicht der Beschreibung des Anbieters entspricht, hängt dein Anspruch davon ab, ob du es bei einem gewerblichen oder privaten Anbieter gekauft hast. Ein gewerblicher Anbieter gewährt dir alle Rechte des Konsumentenschutzes (7 Werkstage Rücktrittsrecht, 24 Monate **Gewährleistungsrecht**...). In diesem Fall erhältst du also dein Geld zurück oder kannst eine Preisminderung, eine Verbesserung oder einen Austausch fordern. Ein privater Anbieter oder eine private Anbieterin kann die Gewährleistung ausschließen. Wenn das Produkt gar nicht der Beschreibung entspricht, kann der Vertrag wegen „Irreführung“ angefochten werden.

**Tipp**

- Frag den Verkäufer vor dem Bieten, ob er dir ein Foto des Artikels schicken kann.

Rücktrittsrecht bei Online-Auktionen

Wenn der Verkäufer gewerblich tätig (also ein Unternehmen ist), gelten für ihn die gleichen Regeln wie für Versandhandelsunternehmen (Informationspflichten, Rücktrittsrecht usw.). In Österreich beträgt das Rücktrittsrecht ohne Angabe von Gründen 7 Werktage, in Deutschland 14 Tage. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn du Produkte von Privatpersonen ersteigerst. Wenn du aber Anhaltspunkte für eine gewerbliche Tätigkeit des Verkäufers hast, steht dir das Rücktrittsrecht von 7 Werktagen ab Erhalt der Ware zu. Tipp: Wenn ein Anbieter 20 – 30 Versteigerungen pro Monat mit ähnlichen Produkten durchführt, ist er erfahrungsgemäß als gewerblicher Anbieter einzustufen.

Unangemessene Zusatzkosten (Versand und Verpackung)

Prinzipiell gilt: Schau dir die Versandkosten vor dem Kauf immer aufmerksam an! Wenn dir die Kosten zu hoch erscheinen oder unverständlich sind, setz' dich mit dem Anbieter in Verbindung und erkundige dich vor deinem Gebot über alternative Möglichkeiten. Wenn du dein Gebot bereits abgegeben hast, musst du die Versandkosten akzeptieren.

Neuwertig ist nicht neuwertig

Produktbeschreibungen sind manchmal nicht ganz eindeutig. Was für den einen „wie neu“ ist kann für den anderen „stark gebraucht“ sein. Auch hier gilt: Bei Unklarheiten sofort mit dem Händler in Kontakt treten! Frag immer genau nach, in welchem Zustand sich ein Artikel befindet.

Bezahlung mit Bargeldtransfer ohne Lieferung

Über „Bargeldtransferservices“ wie z.B. Western Union, ist es möglich, Geld schnell ins Ausland zu transferieren. Da dieser Service in der Vergangenheit sehr häufig betrügerisch genutzt wurde, solltest du Geld allerdings nur an Personen transferieren, die dir bekannt sind (Familie, enge Freunde...). Ein Bargeldtransferservice ist jedoch nicht zu empfehlen, um Transaktionen mit Unbekannten durchzuführen (auch die Auktionshäuser warnen davor).

Was kannst du aber tun, wenn du einen Artikel per Bargeldtransfer bezahlt, aber nicht erhalten hast? Folgendes: Als Käuferin oder Käufer kannst du frühestens 10 und spätestens 60 Tage nach Angebotsende eine Unstimmigkeit beim Auktionshaus melden. Das Auktionshaus sendet dem Verkäufer dann eine Mitteilung, auf die er innerhalb von 10 Tagen antworten muss. Wenn du innerhalb dieser 10 Tage keine Antwort erhalten hast, kannst du frühestens 30 Tage nach Angebotsende einen Antrag auf Standard-Käuferschutz stellen. Der Käuferschutz ist eine freiwillige Leistung mancher Online-Auktionshäuser, durch die du einen Ausgleich für erworbene Artikel bis zu einem Wert von je 200 Euro abzüglich einer Selbstbeteiligung von 25 Euro erhältst (z.B.: bei einem Kaufpreis von 50 Euro, erhältst du also 25 Euro zurück). Wenn sich der Verkäufer meldet, muss er dir entweder eine Rückerstattung des Kaufpreises anbieten, dir sagen wann er den Artikel abgeschickt hat, dir einen Ersatzartikel senden oder mit dir in Kontakt treten um die Unstimmigkeit zu klären.

Lösungsblatt

Online-Auktionen Übung 1

Benutzername und Passwort definieren

einloggen

Suchbegriff

Artikelbezeichnung

Artikelbeschreibung

Angebotszeit

Maximalgebot

Kaufbestätigung

Versandkosten

per Nachnahme

Zusendung der Ware

Arbeitsblatt

Online–Auktionen Übung 2

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht, die gesuchten Lösungswörter in das Balkenrätsel eintragen. Bei richtigen Antworten ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern die Bezeichnung einer Person, die bei einer Online-Auktion beteiligt ist.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Lösungswort: Anbieter

Lösungsblatt

Online-Auktionen Übung 2

1. Dieses System gibt die Zahlung erst nach Erhalt der Ware frei
2. Dort werden die Benutzerdaten gespeichert
3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auktionsplattformen verbieten dies meist
4. Ein gewerblicher Anbieter hat diese Pflicht
5. Recht, das die Käuferin oder der Käufer bei einem gewerblichen Anbieter erhält
6. Vermittler beim Kauf
7. Bei Verkäufen von „privat an privat“ kommt dieses Gesetz nicht zur Anwendung
8. Hier steht die Seriosität des Verkäufers

1.		T	R	E	U	H	A	N	D	S	Y	S	T	E	M					
2.			D	A	T	E	N	B	A	N	K									
3.				G	E	B	O	T	S	R	U	E	C	K	N	A	H	M	E	
4.	I	N	F	O	R	M	A	T	I	O	N	S	P	F	L	I	C	H	T	
5.	G	E	W	A	E	H	R	L	E	I	S	T	U	N	G					
6.				A	U	K	T	I	O	N	S	P	L	A	T	T	F	O	R	M
7.		K	O	N	S	U	M	E	N	T	E	N	S	C	H	U	T	Z		
8.			B	E	W	E	R	T	U	N	G	S	P	R	O	F	I	L		

Lösungswort: ANBIETER

Arbeitsblatt

Online-Auktionen Übung 3

Wie erkenne ich seriöse Anbieter?

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme ihrer Aufzeichnungen begründen, warum sie bei diesem Angebot mitsteigern würden oder nicht.

webauktion.at

[Startseite](#) | [Artikel bezahlen](#) | [Anmelden](#) | [Einloggen](#) | [Übersicht](#)
Kaufen Verkaufen Mein Shop Gemeinschaft Hilfe

Erweiterete Suche

[zurück](#)


Kategorie: Audio & Hi-Fi > MP3-Player

Finden

Apple - ipod Video 60 GB (60GB) - black // NEU/OVP !

Artikelnummer: 130004548290

Bieter oder Verkäufer dieses Artikels? [Einloggen](#) zur Statusabfrage



Courtesy of Apple

Aktuelles Gebot:	EUR 409,00 €	Bieten
Angebotsende:	16.07.06 10:15:31 MESZ (2 Tage 21 Stunden)	
Versandkosten:	EUR 7,90	<small>Versicherter Versand (Weitere Versandservices)</small>
Versand nach:	Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien	
Artikelstandort:	86470 Musterstadt, Deutschland	
Übersicht:	15 Gebote	
Höchstbietender:	peter_muster(91 ↗)	
sofort kaufen	um 449€	

[Angebots- und Zahlungsdetails: Anzeigen](#)

Angaben zum Verkäufer

<p>Verkäufer: Supermax (3018) Powerseller</p> <p>Bewertungen: 99,9 % Positiv seit 29.11.00 in Deutschland</p> <p>Mitglied: Angemeldet als gewerblicher Verkäufer</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bewertungskommentare lesen ■ Alle Artikel des Verkäufers: Shop-Ansicht Listenansicht ■ Besuchen Sie den Shop des Verkäufers: SUPERMAX <p>Rechtliche Informationen: Supermax, Max Mustermann Musterstrasse 4, 86470 Musterstadt, Deutschland</p>
---	---

Angaben zu Zahlung Versand- und Rücknahme: meine AGB

Sicher kaufen

Sehen Sie sich das Bewertungsprofil des Verkäufers an **Bewertungspunkte: 4329 | 99,9% Positiv**

Die letzten 5 Bewertungskommentare: für Supermax:

besser geht's nicht ... Franz_323

problemlose Abwicklung ... Barbara_50

alles perfekt ... Juergen_01

herzlichen Dank ... Ronald340

super! weiter so ... Edward23

Kein negative Bewertungen seit: Jän. 05

Beschreibung

Artikelmerkmale - MP3-Player

Speicherkapazität: 60 GB	PC-Schnittstelle: USB 2.0	
Display: Mehrfarbig - Bilder	Modell: iPod Video	
Speicherart: Flash	Zustand: Neu	
Speicherkarten: -	Zusatzfunktionen: Spiele, Adressbuch, Ordner, Funktion, Videowiedergabe, Fotofunktion	
Marke: Apple iPod		

In Folie eingeschweißt mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung - Inklusiv Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen.

Angaben zu Zahlung, Versand und Rücknahme

Artikelmerkmale - MP3-Player

<p>Versandkosten</p> <p>EUR 7,90</p> <p>EUR 14,90</p> <p>EUR 14,90</p> <p>EUR 19,90</p>	<p>Verfügbare Services</p> <p>Versicherter Versand</p> <p>Nachnahme (inkl. Nachnahmegebühr)</p> <p>Versicherter Versand</p> <p>Versicherter Versand</p>	<p>Verfügbar für</p> <p>nur innerhalb Deutschland</p> <p>nur innerhalb Deutschland Österreich</p> <p>Europäische Union</p>
--	--	---

Versand nach Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien.
 Der angegebene Preis enthält 16 % Mehrwertsteuer.

Wenn Sie Fragen zur ausgewiesenen Mehrwertsteuer haben, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer.
 Bei internationalen Verkäufen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

ZahlFreund

Zahlungsservice macht die Abwicklung Ihrer Käufe noch sicherer. [Mehr zum Thema.](#)

- Überweisung
- Barzahlung bei Abholung
- Nachnahme
- siehe Artikelbeschreibung

Nimm an, du willst einen Artikel bei einem Online-Auktionshaus ersteigern. Bei deiner Suche stößt du auf die Artikelseite dieses Anbieters. Was fällt dir bei diesem Angebot auf? Würdest du dich für dieses Angebot entscheiden?

webauktion.at

[Startseite](#) | [Artikel bezahlen](#) | [Anmelden](#) | [Einloggen](#) | [Übersicht](#)

Kaufen
Verkaufen
Mein Shop
Gemeinschaft
Hilfe

[Erweiterte Suche](#)

←
zurück


Kategorie: [Audio & Hi-Fi > MP3-Player](#)

Finden

Apple - ipod Video 60 GB (60GB) - black // NEU/OVP !

Artikelnummer: 130004548290

Bieter oder Verkäufer dieses Artikels? [Einloggen](#) zur Statusabfrage



Courtesy of Apple

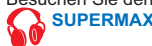
Aktuelles Gebot:	EUR 409,00 €	Bieten
Angebotsende:	16.07.06 10:15:31 MESZ (2 Tage 21 Stunden)	
Versandkosten:	EUR 7,90	Versicherter Versand (Weitere Versandservices)
Versand nach:	Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien	
Artikelstandort:	86470 Musterstadt, Deutschland	
Übersicht:	15 Gebote	
Höchstbietender:	peter_muster(91 ☆)	

sofort kaufen

um 449€

Angebots- und Zahlungsdetails: [Anzeigen](#)

Angaben zum Verkäufer

<p>Verkäufer: Supermax (3018) Powerseller</p> <p>Bewertungen: 99,9 % Positiv</p> <p>Mitglied: seit 29.11.00 in Deutschland</p> <p style="font-size: 8px;">Angemeldet als gewerblicher Verkäufer</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bewertungskommentare lesen ■ Alle Artikel des Verkäufers: Shop-Ansicht Listenansicht ■ Besuchen Sie den Shop des Verkäufers: <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <p style="font-size: 10px;">Rechtliche Informationen: Supermax, Max Mustermann Musterstrasse 4, 86470 Musterstadt, Deutschland</p>
---	---

Angaben zu Zahlung Versand- und Rücknahme: [meine AGB](#)

Sicher kaufen

Sehen Sie sich das Bewertungsprofil des Verkäufers an **Bewertungspunkte: 4329 | 99,9% Positiv**

Die letzten 5 Bewertungskommentare: für Supermax:

besser geht's nicht ... Franz_323

problemlose Abwicklung ... Barbara_50

alles perfekt ... Juergen_01

herzlichen Dank ... Ronald340

super! weiter so ... Edward23

Kein negative Bewertungen seit: Jän. 05

Beschreibung

Artikelmerkmale - MP3-Player

Speicherkapazität: 60 GB	PC-Schnittstelle: USB 2.0	
Display: Mehrfarbig - Bilder	Modell: iPod Video	
Speicherart: Flash	Zustand: Neu	
Speicherkarten: -	Zusatzfunktionen: Spiele, Adressbuch, Ordner, Funktion, Videowiedergabe, Fotofunktion	
Marke: Apple iPod		

In Folie eingeschweißt mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung -
Inklusiv Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen.

Angaben zu Zahlung, Versand und Rücknahme

Artikelmerkmale - MP3-Player

<p>Versandkosten</p> <p>EUR 7,90</p> <p>EUR 14,90</p> <p>EUR 14,90</p> <p>EUR 19,90</p>	<p>Verfügbare Services</p> <p>Versicherter Versand</p> <p>Nachnahme (inkl. Nachnahmegebühr)</p> <p>Versicherter Versand</p> <p>Versicherter Versand</p>	<p>Verfügbar für</p> <p>nur innerhalb Deutschland</p> <p>nur innerhalb Deutschland</p> <p>Österreich</p> <p>Europäische Union</p>
--	--	--

Versand nach Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien.
Der angegebene Preis enthält 16 % Mehrwertsteuer.

Wenn Sie Fragen zur ausgewiesenen Mehrwertsteuer haben, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer.
Bei internationalen Verkäufen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Zahlfreund

Zahlungsservice macht die Abwicklung Ihrer Käufe noch sicherer. [Mehr zum Thema.](#)

- Überweisung
- Barzahlung bei Abholung
- Nachnahme
- siehe Artikelbeschreibung

Kapitel 3

16

Lösungsblatt

Online–Auktionen Übung 3

Lies das Bewertungsprofil: Der Anbieter Supermax (3018) hat ein zu 99,9% positives Bewertungsprofil. Ein Blick auf den Punkt „Die letzten 5 Bewertungskommentare“ bestätigt das positive Bild von Supermax: Aussagen wie „besser geht’s nicht“, „problemlose Abwicklung“, „alles perfekt“, „herzlichen Dank!!“, „super! weiter so“, deuten darauf hin, dass es sich um einen verlässlichen und ehrlichen Geschäftspartner handelt. Außerdem zeigt ein Blick auf die Bewertungen der letzten Monate, dass es seit einem Jahr keine negativen Feedbacks mehr für Supermax gegeben hat.

Überprüfe den Artikelzustand: In seiner Beschreibung schreibt Supermax: „in Folie eingeschweißt“ mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung – inklusive Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen...!!!“. Somit ist eindeutig geklärt, dass der Artikel bei Lieferung neuwertig und fehlerfrei zu sein hat und inklusive Originalrechnung geliefert wird. Außerdem bietet Supermax eine Gewährleistung von 24 Monaten an. Sollte das Produkt trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs seinen Geist aufgeben, darfst du dein Gewährleistungsrecht (z.B. die Behebung von Mängeln) innerhalb von 24 Monaten von Supermax fordern.

Erkenne den Anbietertypus: Da Supermax seit fünf Jahren Mitglied ist, deutet die Anzahl der vielen Bewertungen (3018) auf einen gewerblichen Anbieter hin. Außerdem ist Supermax als „Power Seller“ registriert und betreibt einen Online-Shop.

Kenne deine Rechte: Da Supermax die Option „sofort kaufen“ angegeben hat, kannst du beim Kauf die gleichen Rechte in Anspruch nehmen wie beim Kauf in einem Online-Shop (siehe auch Kapitel 2 – Gewährleistung, Rücktrittsrecht...).

Achte auf die Versand- & Verpackungskosten: Supermax gibt genau an, wie viel der versicherte Versand innerhalb Deutschlands, nach Österreich oder innerhalb der europäischen Union kostet. Unliebsame Überraschungen sollten also ausbleiben.

Gibt es Informationen zur Identität? Unter „rechtliche Informationen des Verkäufers“ schreibt Supermax: „Max Mustermann, Musterstrasse 4, 86470 Musterstrasse, Deutschland. Im Falle eines Problems mit dem Artikel, weißt du also, an wen du dich wenden kannst.“

Prüfe dein Angebot: Mit 409 Euro ist der 60 GB iPod von Supermax kein Schnäppchen (Neupreis: 449,90 Euro). Der iPod verfügt über ein Farbdisplay, kann AV-Daten abspielen und Fotos machen. Du solltest dich also fragen, ob du derartige Zusatzfunktionen wirklich benötigst oder ob es z.B. mit einem Apple iPod shuffle mit 500 MB auch getan wäre.

Lies die AGB des Anbieters! In den AGB findest Du wichtige Informationen zu Diensten des Anbieters, Preise, Datenschutzerklärungen etc.

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenschutz: www.bmsg.gv.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: 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>

eBay betreibt ein Sicherheitsportal <http://pages.ebay.at/sicherheitsportal/>, auf dem du auch unterschiedliche Online-Trainingsmodule findest: <http://training.ebay.de/online-training/>

One Two Sold: <http://www.onetwosold.at> bietet Sicherheitsinformationen im Bereich „Hilfe“ an.

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

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at