

Verbraucherrechte beim Onlineshopping

Juristische Fallstricke erkennen
und vermeiden

Michael Rohrlich



schnell + kompakt

Michael Rohlich

Verbraucherrechte beim Onlineshopping

Juristische Fallstricke erkennen
und vermeiden

schnell+kompakt

entwickler.press

Michael Rohrlich
Verbraucherrechte beim Onlineshopping. Juristische Fallstricke
erkennen und vermeiden

ISBN: 978-3-86802-359-6

© 2017 entwickler.press
Ein Imprint der Software & Support Media GmbH

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Da-
ten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Ihr Kontakt zum Verlag und Lektorat:
Software & Support Media GmbH
entwickler.press
Schwedlerstr. 8
60314 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0)69 630089-0
Fax: +49 (0)69 630089-89
lektorat@entwickler-press.de
<http://www.entwickler-press.de>

Lektorat/Korrektorat: Björn Bohn, Martina Raschke
Copy-Editor: Nicole Bechtel
Satz: Sibel Sarli
Umschlaggestaltung: Maria Rudi
Belichtung, Druck und Bindung: Media-Print Informationstech-
nologie GmbH, Paderborn

Alle Rechte, auch für Übersetzungen, sind vorbehalten. Repro-
duktion jeglicher Art (Fotokopie, Nachdruck, Mikrofilm, Erfas-
sung auf elektronischen Datenträgern oder anderen Verfahren)
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags. Jegliche Haftung
für die Richtigkeit des gesamten Werks kann, trotz sorgfältiger
Prüfung durch Autor und Verlag, nicht übernommen werden.
Die im Buch genannten Produkte, Warenzeichen und Firmenna-
men sind in der Regel durch deren Inhaber geschützt.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 So erkennen Sie „schwarze Schafe“	9
1.1 Diese Voraussetzungen müssen seriöse Shops erfüllen	9
1.2 Diese Pflichtangaben gehören in ein Impressum	13
1.3 Das muss man Ihnen über den Datenschutz mitteilen	15
1.4 Spezielle Informationspflichten bestimmter Branchen	18
1.5 So müssen Produkte beschrieben werden	22
1.6 Preise korrekt auszeichnen	24
1.7 Wissenswertes über Versandinformationen	25
1.8 Diese Fakten müssen Sie über Zahlungsarten kennen	27
1.9 Sie müssen sicher durch den Bestellablauf geleitet werden	29
1.10 So dürfen Händler werben	31
1.11 Lästig, aber nötig: AGB	34

1.12	Diese Voraussetzungen muss eine korrekte Rechnung erfüllen	37
1.13	Fazit: So erkennen Sie „Fakeshops“	38
2	Das sind Ihre Rechte als Verbraucher	41
2.1	So werden Verträge geschlossen	41
2.2	Diese Vertragstypen gibt es	45
2.3	Widerrufsrecht – Ausnahmeregelung im E-Commerce	46
2.4	Garantie und Gewährleistung – ungleiche Geschwister	53
2.5	So klappt es mit der Reklamation	54
3	So setzen Sie Ihre Ansprüche durch	61
3.1	So nehmen Sie den Händler in die Pflicht	62
3.2	Holen Sie sich fachmännische Hilfe	63
3.3	Versuchen Sie es mit alternativer Streitschlichtung	65
3.4	Mahnverfahren – einfach, schnell und kostengünstig	67
3.5	Wenn nichts hilft – beschreiten Sie den Klageweg	68
3.6	Zu guter Letzt: So realisieren Sie Ihre Forderung	69
	Stichwortverzeichnis	73

Vorwort

Wer hat nicht schon einmal etwas bei Amazon gekauft oder auf eBay für ein „Schnäppchen“ mitgesteigert? Seit Jahren steigen die Umsatzzahlen der Onlineshops, die Versanddienstleister kommen mit der Lieferung der Pakete kaum noch nach. Kurzum – die Branche boomt. Das Einkaufen im World Wide Web ist nicht zuletzt deswegen so beliebt, weil es hier im Grunde jedes Produkt und jede Dienstleistung gibt. Es findet sich hier nicht nur alles, was es im „normalen“ Leben auch gibt. Zusätzlich haben sich im Laufe der vergangenen Jahre verschiedene Angebote herausgebildet, die so nur aufgrund der Existenz des Mediums Internet entstehen konnten (z. B. Onlinebörsen für Handwerksleistungen, Videostreaming, Musikflatrates, Vergleichsportale für Versicherungs-, Gas-, Wasser-, Strom- oder Handytarife).

Aber, wie soll es anders sein, natürlich gibt es auch im Internet „schwarze Schafe“. Das Spektrum reicht hierbei von solchen Händlern, die schlicht zu faul oder zu „blauäugig“ sind, um die einschlägigen Vorschriften einzuhalten, bis hin zu Betrügern, die mit täuschend echt wirkenden Webshops (die so genannten Fakeshops) möglichst viele Käufer in die Falle locken wollen. Aber auch bei rundum seriösen Shops kann es mitunter vorkommen, dass zwischen Händler und Kunde Meinungsverschiedenheiten entstehen, die eventuell sogar bis vor Gericht führen. Nicht selten sind Verkäufer und Käu-

fer unterschiedlicher Auffassung, wenn es um Dinge, wie Gewährleistung, Garantie, Widerrufsrecht, Lieferbedingungen oder Haftung geht.

Hinzu kommt noch der technische Aspekt. Das Internet ist heutzutage zwar fast schon kinderleicht zu bedienen, sogar auf dem Sofa und mit nur einem Finger per Tablet oder Smartphone. Dennoch birgt die Technik die eine oder andere Besonderheit oder gar Fehlerquellen, die wiederum Auswirkungen juristischer Natur nach sich ziehen. Umso wichtiger ist es, dass Verbraucher die ihnen zustehenden Rechte im E-Commerce kennen.

Dieses Werk soll Ihnen als Kunde beim Onlineshopping als wertvoller Praxisratgeber dienen, mit dessen Hilfe Sie im Falle des Falles die wichtigsten Informationen und Hilfestellungen schnell zur Hand haben. Selbstverständlich kann es hier lediglich um die Vermittlung von allgemeinen Informationen und Darstellungen gehen – eine individuelle Rechtsberatung kann und will dieses Buch nicht ersetzen. Im Zweifel sollten Sie also fachmännischen Rechtsrat einholen und Unterstützung bei einem Rechtsanwalt oder bei einer Verbraucherschutzinstitution suchen.

Rechtsanwalt Michael Rohrlich

www.ra-rohrlich.de

im April 2017