

# Kauf per Klick

**Online einkaufen.** Unsere Tipps machen Sie fit für den Kauf von Geschenken im Internet.

## Stimmt es, dass ich bei Onlinekäufen ein Rücktrittsrecht habe?

Ja, bei Onlinekäufen sind Sie besonders geschützt. Voraussetzung ist allerdings, dass Sie das Geschäft für „private“ Zwecke als Konsument und nicht als Unternehmer abschließen. Für die meisten Bestellungen von Weihnachtsgeschenken haben Sie ein Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen. Der Unternehmer hat Sie über dieses Recht auch in geeigneter Weise zu informieren; andernfalls verlängert sich die Rücktrittsfrist auf 12 Monate.

## Gibt es Ausnahmen?

Ja, einige. Die meisten betreffen Dienstleistungen und digitale Inhalte. Die wichtigsten Beispiele: Maßanfertigungen, Hauslieferungen (etwa Pizza-Bestellungen), Veranstaltungskarten, Flug-, Hotel- und Reisebuchungen sowie Software-Downloads.

## Muss ich den Rücktritt schriftlich erklären?

Ja, die Rücktrittserklärung hat schriftlich (am besten eingeschrieben) zu erfolgen. Bewahren Sie unbedingt eine Kopie des Schreibens und den Postbeleg zu Beweis Zwecken auf. Musterbriefe dafür finden Sie hier: <http://europakonsument.at/de/page/musterbriefe>. Der Unternehmer ist übrigens gesetzlich verpflichtet, Ihnen ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen, welches Sie ebenfalls benutzen können.

## Wie lange kann ich von einem Onlinekauf zurücktreten?

Der Rücktritt ist innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Zustellung möglich.

## Bis wann muss ich die bestellte Ware an das Unternehmen zurücksenden?

Die bestellte Ware ist spätestens binnen 14 Tagen ab Rücktrittserklärung an den Unternehmer zu retournieren. Wir empfehlen dringend, diese Frist auch einzuhalten. Wir wissen aus Beschwerdefällen, dass Unternehmen den Rücktritt mangels fristgerechter Rücksendung der Ware tatsächlich ablehnen.

## Wer übernimmt bei einem Rücktritt die Kosten der Rücksendung der Ware?

Grundsätzlich haben Sie die Kosten für die Rücksendung der Ware zu übernehmen. Der Händler muss Ihnen im Gegenzug alle von Ihnen geleisteten Zahlungen erstatten: den Kaufpreis und auch die Kosten von Verpackung und Versand. Sie haben die Kosten der Rücksendung nicht zu tragen, wenn der Unternehmer sich (wie es in vielen Fällen üblich ist) bereit erklärt hat, diese Kosten zu übernehmen.

## In der Lieferung war eine Antwortkarte dabei, mit der ich die Rücksendung begründen sollte. Muss ich meinen Rücktritt wirklich begründen?

Nein, Sie müssen den Rücktritt nicht begründen.



**Mag. Reinhold Schranz**

Jurist im Europäischen Verbraucherzentrum

„Wenn Sie Ärger mit einer Online-Bestellung haben und nicht mehr weiterwissen, wenden Sie sich an uns (Tel. + 43 1 588 77 81 oder per Mail an [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)). Wir bearbeiten jährlich tausende Beschwerden, 74 Prozent davon werden positiv erledigt.“

### **Kann ich mit dem Händler eine Liefergarantie bis zum 24.12. vereinbaren?**

Ja, das ist grundsätzlich möglich. Wollen Sie eine Ware nur dann kaufen, wenn sie bis zum 24. Dezember geliefert wird, so müssen Sie dies dem Händler bei der Bestellung mitteilen und es ausdrücklich zur Bedingung machen. In diesem Fall liegt ein sogenanntes Fixgeschäft vor. Wenn das Weihnachtsgeschenk dann nicht bis zum 24.12. geliefert wird, ist der Vertrag aufgelöst, ohne dass Sie eine Nachfrist setzen oder den Rücktritt vom Vertrag erklären müssen.

### **Ich habe online eine Küchenmaschine bestellt. Sie entspricht nicht meinen Erwartungen. Muss ich die Ware originalverpackt zurückschicken?**

Nein. Dazu kann Sie der Händler auch nicht in seinen Geschäftsbedingungen verpflichten. Wesentlich ist nur, dass Sie die Ware ordnungsgemäß und transportsicher verpacken und an den Unternehmer retournieren.

### **Ich habe einen Plattenspieler bestellt. Darf ich ihn eigentlich ausprobieren?**

Sie dürfen online bestellte Ware auspacken, begutachten und kurz ausprobieren. Dafür darf der Händler im Fall eines Rücktritts keinen Abzug vornehmen. Bei Nutzung und beim Vorliegen von Gebrauchsspuren kann der Händler jedoch Wertminderung geltend machen. Eine solche Wertminderung müssten Sie allerdings nicht akzeptieren, wenn der Händler Sie nicht über Ihr Rücktrittsrecht belehrt hätte.

### **Ich möchte auf einer chinesischen Plattform ein Smartphone bestellen. Worauf habe ich zu achten?**

Im Prinzip gilt: Sie sind in einem solchen Fall praktisch nicht durch österreichisches oder europäisches Recht geschützt. Im Unterschied zu Bestellungen im EU-Raum fallen Zoll und Einfuhrumsatzsteuer an, was die Bestellung verteuert. Um beim Beispiel China zu bleiben: Bei einem Warenwert von über 22 Euro besteht Einfuhrumsatzsteuerpflicht, ab 150 Euro muss Zoll entrichtet werden. Unsere Erfahrung mit Kundenbeschwerden zeigt, dass die Rechtsdurchsetzung bei Nichtlieferung, Falschlieferung sowie bei Mängeln und Schäden äußerst schwierig ist.

Dann gibt es noch das Thema Garantie, wie ein aktuelles Beispiel aus unserer Beratung zeigt: Eine Konsumentin hatte eine Digitalkamera von einer Website mit der Domainendung .de erworben. Sie ging davon aus, dass der Händler in Deutschland ansässig sei. Die Digitalkamera wurde jedoch aus China geliefert. Als die Kamera einen Defekt hatte, wandte sie sich zwecks Inanspruchnahme der Garantie an den Hersteller in Österreich. Die-

ser teilte mit, dass eine Garantieübernahme nicht möglich sei, da die Digitalkamera nicht für den europäischen Markt bestimmt sei und es sich um einen Grauimport handle. In Europa bestehe keine Garantieleistung.

### **Auf einer amerikanischen Website habe ich ein MacBook zu einem unschlagbar günstigen Preis gesehen. Kann ich ohne Bedenken zugreifen?**

Aus unserer Beratungspraxis können wir nur zu Skepsis bei unglaublichen Versprechen raten. Häufig haben Konsumenten die Produkte trotz Vorauszahlung nicht erhalten oder es handelte sich bei dem zugesendeten Produkt um eine Fälschung. Grundsätzlich gilt: Auch im Internet hat niemand etwas zu verschenken. Sollten Sie sich dennoch entschließen, den Kauf zu tätigen, raten wir Ihnen, den Kaufpreis erst nach oder bei Erhalt der Ware zu bezahlen. Wie bei allen Bestellungen außerhalb des EU-Raums gilt, dass Sie ein Risiko eingehen.

### **Ich habe einen Abercrombie-Sweater für meinen Sohn bestellt. Die Lieferung hat lange gedauert, aber der Preis war sehr günstig. Es stellte sich nun heraus, dass es eine Fälschung ist, und der Zoll hat die Ware beschlagnahmt. Was tun?**

Wir raten, der Vernichtung der Ware zuzustimmen und bei Ihrer Bank bzw. dem Kreditkartenunternehmen die Rückbuchung der bezahlten Summe zu beantragen. Im nächsten Schritt sollten Sie innerhalb von 14 Tagen mit eingeschriebenem Brief Ihre Bestellung widerrufen und bei der Polizei Anzeige erstatten. Tipp: Besonders bei eklatant günstiger Markenware ist Vorsicht geboten. Infos finden Sie mitunter auf den offiziellen Websites der Hersteller.

### **Ich hatte eine Digitalkamera online als Weihnachtsgeschenk bestellt. Die Ware ist jedoch nicht rechtzeitig zum 24.12. angekommen. Was kann ich tun?**

Der Unternehmer gerät in diesem Fall in „Lieferverzug“. Sie haben nun die Wahl, ob Sie den Vertrag weiterhin gelten lassen und länger auf die bestellte Ware warten wollen oder ob Sie unter Setzung einer angemessenen Nachfrist (in der Regel zwei Wochen) vom Vertrag zurücktreten. Tipp: Sollten Sie das Weihnachtsgeschenk nicht rechtzeitig zu Weihnachten erhalten haben und an der ver-

späteten Lieferung kein Interesse mehr haben, können Sie auch sofort den Rücktritt erklären und müssen keine Nachfrist setzen.

### **Mein im Internet bestelltes Notebook ist beschädigt angekommen. Wer haftet dafür?**

Wenn der Unternehmer die Ware an Sie versendet und dabei den Zusteller selbst wählt, haftet er für Beschädigung oder Verlust der Ware auf dem Transportweg. Er trägt hier somit das volle wirtschaftliche Risiko und hat Ihnen ein neues Notebook zuzusenden. Tipp aus unserer Beratungspraxis: Immer wieder hören wir von Konsumenten, dass Unternehmer im Fall einer Beschädigung der Ware Konsumenten Vorwürfe machen, dass die Beschädigung bei der Annahme nicht gemeldet wurde und die Beschädigung nicht dokumentiert wurde. Um Streitigkeiten zu vermeiden, empfehlen wir, das Paket und die Ware noch bei Anwesenheit des Spediteurs zu überprüfen und Schäden dem Spediteur sofort zu melden. Weiters empfehlen wir Ihnen, Beweisfotos zu machen und den Unternehmer unverzüglich zu informieren. Der Unternehmer wird einen Ausgleich für die Beschädigung oder den Verlust der Ware am Transportweg in der Regel beim Spediteur einfordern.

### **Welche Zahlungsform ist bei Onlinegeschäften am sichersten?**

Bestellen Sie die Ware auf Rechnung! Zahlung per Nachnahme ist ein guter Kompromiss. Viele Onlineshops akzeptieren allerdings nur eine Vorauszahlung mit Kreditkarte oder eine Banküberweisung. In diesem Fall ist die Kreditkarte sowie ein Onlinezahlungssystem wie PayPal der Banküberweisung vorzuziehen. Tipp: Achten Sie bei der Bekanntgabe von Bezahl-daten darauf, dass die Übertragung über eine verschlüsselte Verbindung (https) erfolgt.

### **Kann ich ein im Onlinehandel bestelltes Weihnachtsgeschenk umtauschen?**

Der Umtausch einer Ware ist kein gesetzlich verbrieftes Recht, sondern ein Zugeständnis des Unternehmens. Im Unterschied zum stationären Handel haben Sie aber bei Onlinebestellungen – sofern keine Ausnahme vorliegt – ohnehin ein Rücktrittsrecht. Sollte daher ein Umtausch nicht möglich sein, können Sie auch innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware den Rücktritt vom Vertrag erklären.

## **MEHR ZUM THEMA**

Weiterführende Informationen sowie Musterbriefe für Beschwerdefälle finden Sie auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at), einen allgemeinen Überblick über Ihre Rechte bei Online-Käufen auch auf [www.konsument.at/onlineshopping](http://www.konsument.at/onlineshopping).

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.