Was Online-Verkäufer wissen müssen

Gewährleistung und Schadenersatz
Grundsätzlich müssen Sie auch, wenn Sie Ihre Sachen privat verkaufen, für die Mangelfreiheit des Kaufgegenstandes einstehen. Zwischen zwei Privatpersonen kann die Gewährleistung bei Kaufvertragsabschluss jedoch ausgeschlossen werden.

Aus Sicht des Verkäufers empfiehlt es sich, insbesondere beim Verkauf von gebrauchter Ware, einen entsprechenden Vermerk im Verkaufsanbot zu machen.

Wenn Sie defekte Sachen verkaufen, obwohl Sie den Mangel kennen oder hätten erkennen müssen, kann der Käufer den Vertrag allerdings wegen Irrtums anfechten und Sie können schadenersatzpflichtig werden. Diesfalls hilft auch ein Gewährleistungsausschluss nicht. Sie sollten daher Mängel (und auch Abnutzungen) in der Produktbeschreibung dokumentieren und in den Verkaufsverhandlungen ansprechen.

Versandkosten und Leistungsort
Wenn Sie Versandkosten verrechnen möchten, müssen Sie diese in Ihrem Angebot anführen und den Käufer im Vorhinein darauf aufmerksam machen. Sie sollten in diesem Zusammenhang auch gleich festlegen, ob die Ware bei Ihnen abzuholen ist oder auf welche Weise die Ware an den Käufer versandt wird. Aus Ihrer Sicht als Verkäufer ist es jedenfalls vorteilhaft, die Versandart (Post, Spedition) mit dem Käufer zu vereinbaren, denn dann müssen Sie die Ware nur an den Transporteur übergeben. Der Käufer hingegen trägt nach österreichischem Recht das Risiko, falls beim Transport etwas schiefgeht.

Kein Rücktrittsrecht bei Privatverkauf
Bei Geschäften unter Privatpersonen gilt das Konsumentenschutzgesetz nicht, daher gibt es für den Käufer kein Rücktrittsrecht, wenn er von Ihnen etwas erworben hat.

Rat & Hilfe

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
Mariahilfer Straße 81
A-1060 Wien
www.europakonsument.at

EUROPA-HOTLINE: 01 588 77 81
Mo, Di, Do von 9 bis 12.30 Uhr
E-Mail: info@europakonsument.at

Das Europäische Verbraucherzentrum informiert über

- Gewährleistung und Garantie beim Kauf im Ausland
- Rücktrittsrechte
- Timesharing
- Fragen und Antworten rund ums Reisen
- Autoimport
- Einkaufen im Internet
- Grenzüberschreitender Zahlungsverkehr
- Auslandsüberweisungen, Versicherungen, Finanzdienstleistungen
- Kreditkarten
- Werbeveranstaltungen und Verkaufsfahrten
- Versandhandel
- Gewinnspiele
- Nahrungsmittelsicherheit und Kennzeichnung
- Streitbeilegung ohne Gericht

Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993
Verlags- und Herstellungsort Wien
Foto ImageTeam/Shutterstock.com
Druck Bernsteiner Print Company GmbH, 1220 Wien
Mit finanzieller Unterstützung der EU-Kommission (DG SANCO)

Diese Broschüre entstand im Rahmen der Tätigkeiten des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Dieses Netzwerk wird über das Aktionsprogramm im Bereich Verbraucherpolitik (2007–2013) von der Europäischen Union gefördert.
Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet: http://ec.europa.eu/ecc-net

Mit finanzieller Unterstützung der EU-Kommission (DG SANCO)

Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden.

Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich. Die Inhalte dieser Broschüre stellen keine offizielle Stellungnahme der Europäischen Kommission dar. Verbindliche Interpretationen des Gemeinschaftsrechts können nur vom Europäischen Gerichtshof abgegeben werden.

Kaufen und Verkaufen im Internet

- Einkaufen in Onlineshops
- Wenn es Probleme gibt
- Was Onlineverkäufer wissen müssen

Europäisches Verbraucher Zentrum
ECC-Net
Eine Initiative der Europäischen Kommission und des VKI

Einkaufen im Onlineshop

Kaufvertrag durch einen Klick
Um einen Kaufvertrag abzuschließen, genügt es, dass sich Käufer und Verkäufer über Ware und Preis einigen. Das gilt offline genauso wie online. Denn Verträge können – mit wenigen, für Online-Käufe nicht relevanten Ausnahmen – in jeder beliebigen Form abgeschlossen werden.

Sie müssen keinen auf Papier gedruckten Vertrag aufsetzen, man kann einen Kauf auch mit E-Mails, über ein Online-Bestellformular oder in einem Chat-Forum vereinbaren.

Informationspflichten für den Händler
Der Versandhandel im Internet stellt ein sogenanntes „Fernabsatzgeschäft" dar, weil Käufer und Verkäufer einander nicht persönlich in einem Geschäft gegenüberstehen.

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) sieht bei dieser Art von Geschäften vor, dass der Unternehmer Sie vor der Abgabe Ihrer Vertragserklärung (= der Warenbestellung) unter anderem über folgende Punkte klar und verständlich informieren muss:

- Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers (kein Postfach!)
- die wesentlichen Eigenschaften der Ware
- den Preis der Ware einschließlich aller Steuern (inkl. USt)
- Lieferkosten, falls solche Kosten anfallen
- die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung
- das Bestehen eines Rücktrittsrechts, außer in den Fällen, in denen es ausnahmsweise kein Rücktrittsrecht gibt
- die Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises

Es genügt nicht, wenn der Unternehmer diese Informationen vor der Bestellung auf seiner Website anzeigt. Er muss Ihnen diese Angaben (mit Ausnahme des letzten Punkts) spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung auch dauerhaft, also etwa in einem Brief, einem E-Mail oder einer CD überlassen.

Zusätzlich muss der Unternehmer schriftlich (etwa in einem Bestätigungsemail) über die Bedingungen des Rücktrittsrechts, über den Kundendienst, eine allfällige Garantie sowie über allfällige Kündigungsbedingungen informieren.

Wenn Ihnen der Unternehmer diese Informationen nicht, nicht vollständig oder irreführend erteilt, führt das nicht automatisch dazu, dass der Vertrag mit Ihnen ungültig ist. Sie können den Kauf aber unter Umständen wegen eines Irrtums (z.B. über die Eigenschaften der Ware) anfechten. Vor allem haben Sie bei Fehlen dieser Informationen eine längere Frist, um vom Vertrag zurückzutreten.

Rücktrittsrecht
Grundsätzlich kann man aus Kaufverträgen nicht mehr einseitig aussteigen. Bei Käufen in Onlineshops ist das anders.

Da sich Käufer und Verkäufer nicht persönlich in einem Geschäft gegenüberstehen, kann der Käufer die Ware vor dem Abschluss des Kaufs nicht begutachten. Er bemerkt daher eventuell erst nach der Lieferung, dass die gekaufte Ware nicht dem entspricht, was er sich beim Surfen im Onlinekatalog vorgestellt hat.

Aus diesem Grund gewährt das KSchG Ihnen in vielen Fällen des Onlineshoppings ein Rücktrittsrecht. Das ändert sich auch dann nicht, wenn Sie die über Internet gekaufte Ware persönlich im Laden des Verkäufers abholen, denn der Vertragsabschluss erfolgte online.

Ein Rücktrittsrecht besteht aber immer nur dann, wenn Sie die Ware für Ihren privaten Gebrauch – also als Konsument – bei einem Unternehmer, und nicht von einer anderen Privatperson, gekauft haben.

- Der Rücktritt ist innerhalb einer Frist von sieben Werktagen möglich.
- Der Samstag zählt nicht als Werktag und wird daher (wie Sonn- und Feiertage) nicht mitgezählt.
- Die Rücktrittsfrist beginnt mit jenem Tag zu laufen, an dem Ihnen die gekaufte Ware zugestellt wird. Der Tag der Zustellung wird bei der Fristberechnung nicht mitgezählt.
- Den Rücktritt vom Vertrag kann man ohne Angabe von Gründen erklären.
- Die Rücktrittserklärung hat schriftlich (am besten eingeschrieben) zu erfolgen.
- Es reicht aus, wenn Sie Ihre Rücktrittserklärung am letzten Tag der Frist an den Verkäufer absenden.
- Die Rücktrittsfrist verlängert sich auf drei Monate, wenn der Händler seinen Informationspflichten nach dem KSchG nicht nachgekommen ist. Aber Achtung: Liefert der Unternehmer innerhalb der Dreimonatsfrist die geforderten Informationen, dann beginnt mit diesem Zeitpunkt die siebentägige Rücktrittsfrist.

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht
Es gibt Ausnahmefälle, in denen Sie kein Rücktrittsrecht haben, nämlich bei Verträgen über:

- Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird (z.B. Sie bestellen den Zugang zu einem kostenpflichtigen Onlinearchiv und erhalten, auf Ihren Wunsch hin, sofort die Zugangsmöglichkeit.)
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, abhängt (z.B. Münzen zum aktuellen Goldpreis)
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. Maßanzug, Maßmöbel, nicht jedoch Standardkomponenten, die der Händler nach dem Rücktritt anderen Kunden verkaufen kann), die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde (z.B. Lebensmittel)
- Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Sachen vom Verbraucher „entsiegelt" (also aus der Einschweißfolie entnommen) worden sind; dies gilt sinngemäß auch für gekaufte Online-Inhalte
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte mit Ausnahme von Abonnements
- Wett- und Lotterie-Dienstleistungen
- Hauslieferungen (z.B. Pizzadienst) oder Freizeit-Dienstleistungen (z.B. Flugbuchung, Hotelreservierung, Pauschalreisebuchung, Konzertkarte)

Folgen der Rücktrittserklärung
Wenn Sie vom Online-Kauf zurücktreten, müssen Sie die Ware an den Händler retournieren. An Kosten dürfen Ihnen maximal die der Rücksendung auferlegt werden und dies auch nur dann, wenn der Händler das mit Ihnen vereinbart hat. Prüfen Sie also die Vertragsbedingungen!

Der Händler hat Ihnen im Gegenzug alle von Ihnen geleisteten Zahlungen zu erstatten: den Kaufpreis und auch die Kosten von Verpackung und Versand. Das bedeutet, der Händler hat die Kosten für den Versand an Sie zu übernehmen.

Haben Sie die Ware zwischenzeitig benützt, so ist der Verkäufer berechtigt, ein angemessenes Entgelt dafür einzubehalten und weiters eine Entschädigung für eine damit verbundene Wertminderung in Rechnung zu stellen. Sie bekommen diesfalls also nicht den gesamten Betrag refundiert, den Sie bei der Bestellung bezahlten.

Je intensiver Sie die Ware während der Rücktrittsfrist verwenden, je mehr Gebrauchsspuren Sie hinterlassen, desto weniger muss Ihnen der Händler beim Rücktritt zurückzahlen.

Wenn Sie die Ware hingegen nur ausgepackt, begutachtet und kurz ausprobiert haben, darf der Händler keinen Abzug vornehmen!

Wo bleibt die Lieferung?
Der Online-Händler hat Ihnen die Ware innerhalb der mit Ihnen vereinbarten Frist zu liefern. Tut er dies nicht, so gerät er in „Lieferverzug". Sie haben dann die Wahl, ob Sie den Vertrag weiterhin gelten lassen und länger auf die bestellte Ware warten, oder ob Sie unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten. In vielen Fällen gilt eine Frist von 2-3 Wochen als angemessen.

„Ich habe am 1.1.2000 ein Buch bei Ihnen bestellt (Bestellnr. 12345), welches Sie mir bis 15.1.2000 liefern hätten sollen. Ich setzte Ihnen eine Nachfrist von 14 Tagen. Für den Fall der Nichtlieferung binnen dieser Frist trete ich hiermit vom Kaufvertrag zurück und verlange die Rückerstattung des Kaufpreises."

Sofern im Kaufvertrag (z.B. in den AGB des Händlers) keine Lieferfrist vereinbart wurde, muss der Verkäufer Ihre Bestellung in seinem Onlineshop binnen längstens 30 Tagen liefern.

Trifft den Unternehmer am Verzug auch ein Verschulden (weil er die Bestellung z.B. aus Unachtsamkeit nicht bearbeitet hat), steht Ihnen auch Schadenersatz zu.

Auf dem Transportweg verloren
Leider kommt es bei Käufen im Internet immer wieder vor, dass die Ware am Transportweg zu Ihnen verloren geht. Ob dies das Risiko des Verkäufers oder des Käufers ist, stellt daher eine wesentliche Frage dar.

Normalerweise muss der Unternehmer nach österreichischem Recht die Ware nur an den vereinbarten Spediteur (z.B. die Post) übergeben. Auch wenn das Paket nicht bei Ihnen ankommt, müssten Sie nach dieser Regelung den Kaufpreis bezahlen und könnten nur versuchen, vom Transporteur Schadenersatz zu verlangen.

Nach deutschem Recht, welches bei beliebten Bestellungen in deutschen Onlineshops oft zur Anwendung kommt, trägt die Gefahr hingegen der Händler.

Sofern es um Kaufverträge geht, wo Sie ein Rücktrittsrecht haben (siehe oben), besteht jedoch für Sie die Möglichkeit, das Gefahrtragungsproblem abzuwenden. Da Sie auch noch 7 Werktage nach Erhalt der Ware den Rücktritt erklären können, ist dies natürlich auch möglich, wenn das Paket (noch) nicht bei Ihnen angekommen ist.

Doch Achtung – bei Verträgen, die vom Rücktrittsrecht ausgenommen sind (wie etwa die Bestellung von Waren, die extra nach Ihren Spezifikationen angefertigt wurden), hilft dies nicht weiter.

Gewährleistung
Wenn Sie im traditionellen Handel einkaufen, haftet der Unternehmer Ihnen dafür, dass die Ware bei der Übergabe mangelfrei ist. Ist sie dies nicht, haben Sie im Rahmen der Gewährleistung Anspruch auf Verbesserung oder Austausch bzw. Preisminderung oder Wandlung (= Rückabwicklung des Vertrages).

Dasselbe gilt bei Kaufverträgen, die im Internet abgeschlossen werden.

Die faktische Abwicklung ist hier aber häufig komplizierter, da der Verkäufer in aller Regel viel weiter von Ihnen entfernt seinen Sitz hat.