

ALEXANDER
HOLD
Das ist Ihr
RECHT!

Sicher im Internet Aber wie?

Online-Shopping · Downloads
Ihre Website und Domains

HERBiG

Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort von Alexander Hold | 13 |
| I. Die Suche: So erkenne ich seriöse Online-Verkäufer ... | 15 |
| 1. Wie finde ich die Ware und den passenden Shop? | 15 |
| Je schneller, desto online | 16 |
| 2. Woran erkenne ich, ob ein Händler seriös ist? | 16 |
| Information ist alles | 17 |
| Stellen Sie den Online-Shop vor dem Kauf auf die Probe | 18 |
| Diese Punkte sprechen für Seriosität | 18 |
| 3. Wie und worüber muss mich der Anbieter informieren? | 19 |
| Diese Informationen müssen Sie bei einem Online-Shop mühelos finden | 20 |
| Weitere Rechtspflichten beim Online-Handel | 20 |
| Akzeptieren Sie Vertragsbedingungen niemals blind | 21 |
| Checkliste: So überprüfen Sie Online-Shops | 22 |
| 4. Schützen mich Gütesiegel vor Betrügern? | 23 |
| 5. Worauf muss ich in Fragen des Datenschutzes achten? | 23 |
| 6. So geht bei Ihrem Online-Kauf nichts schief | 25 |

| | |
|---|----|
| II. Per Mausklick in den Warenkorb: Bestellen ohne Risiko | 27 |
| 1. Wie funktioniert der Vertragsschluss im Internet? | 27 |
| 2. Datensicherheit & Datenschutz: Wie übertrage ich meine Daten ohne Risiko? | 28 |
| SSL gilt als Standard für die Browserschlüsselung | 28 |
| 3. IP-Payment & Co.: Welche Bezahlvarianten gibt es? | 30 |
| Bezahlung auf Rechnung | 30 |
| Bezahlung per Nachnahme | 31 |
| Bezahlung per Vorkasse | 31 |
| Bezahlung per Lastschrift/Einzugsermächtigung | 32 |
| Bezahlung mit Prepaid-Karten | 33 |
| Bezahlung per Geldkarte | 33 |
| Bezahlung per Kreditkarte | 34 |
| So gehen Sie bei der Kreditkartenzahlung kein Risiko ein | 34 |
| Bezahlung per PayPal | 35 |
| Bezahlung per Treuhandservice | 36 |
| Click & Buy mit Firstgate | 36 |
| Mobilfunkbasierende Zahlung (Voice-Call, M-Payment und Handy-Payment) | 37 |
| Bezahlung per IP-Payment | 37 |
| Bezahlung per Giropay | 39 |
| 4. Darauf sollten Sie vor dem Abschicken Ihrer Bestellung achten | 40 |
| Checkliste | 40 |

| | |
|--|----|
| III. Gekauft! Meine Rechte als Käufer | 41 |
| 1. Ist mein Einkauf versichert, bis er bei mir ankommt? | 41 |
| Vorsicht: Beim Kauf unter Privatleuten gelten andere Regeln! | 42 |
| 2. Wer übernimmt die Versandkosten? | 42 |
| 3. Kann ich die Ware abbestellen oder zurückgeben, wenn ich sie doch nicht behalten will? | 43 |
| Informationspflichten des Händlers zum Widerrufs- bzw. Rückgaberecht | 44 |
| Widerrufsfristen | 45 |
| Widerrufsrecht und Rückgaberecht gelten nicht uneingeschränkt | 46 |
| So sind Sie in puncto Rücksendekosten auf der sicheren Seite | 47 |
| 4. Was kann ich tun, wenn die Ware nicht zum vereinbarten Zeitpunkt ankommt? | 49 |
| 5. Was kann ich tun, wenn die gelieferte Ware einen Fehler hat? | 51 |
| Diese Ansprüche haben Sie bei Lieferung einer mangelhaften Ware | 52 |
| Nacherfüllung | 52 |
| Rücktritt und Schadenersatz | 52 |
| Ersatz vergeblicher Aufwendungen | 53 |
| Herabsetzung des Kaufpreises | 53 |
| 6. Nachbesserung oder Neulieferung – habe ich die Wahl? | 54 |
| 7. Bekomme ich für die Zeit der Reparatur ein Ersatzprodukt? .. | 55 |
| 8. Was kann ich tun, wenn die Ware erst im Lauf der Zeit einen Fehler zeigt? | 55 |
| Bei Streitfällen spielt der Faktor Zeit die entscheidende Rolle | 56 |

| | |
|---|----|
| 9. Was kann ich tun, wenn die falsche Ware geliefert wird? . . . | 57 |
| 10. Was kann ich tun, wenn die Ware gar nicht ankommt? | 57 |
| 11. Birgt der Kauf bei privaten Anbietern besondere Risiken? . . | 58 |
| 12. So vermeiden Sie unangenehme Überraschungen | 59 |
| Checkliste 59 | |
| IV. Sicherheit im Internet: Augen auf beim Online-Shopping | 61 |
| 1. Was sind die häufigsten Gefahren im Internet und wie schütze ich mich davor? | 61 |
| Deaktivieren Sie die »aktiven Inhalte« 61 | |
| Schützen Sie sich vor Viren 62 | |
| Nehmen Sie sich vor »Phishern« in Acht 62 | |
| Bestellen Sie im Zweifel ohne Internet 63 | |
| 2. Was kann/darf mit meinen persönlichen Daten passieren? . . | 64 |
| 3. Sind Cookies gefährlich? | 66 |
| 4. Wie sichere ich meine Daten? | 67 |
| 5. Online-Shopping ohne Reue | 68 |
| V. www.international.com: Online-Einkauf im Ausland | 71 |
| 1. Worauf muss ich beim Einkauf in ausländischen Online-Shops achten? | 71 |
| 2. Welches Recht gilt bei Online-Käufen, wenn der Händler seinen Sitz im Ausland hat? | 72 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Bringt der Kauf in ausländischen Shops auch Nachteile? | 73 |
| 4. Vier Prüfschritte für Ihren internationalen Online-Kauf | 74 |
| VI. Ebay & Co.: Besonderheiten bei Online-Auktionen . . . | 75 |
| 1. Kommt mit dem Gebot ein Kaufvertrag zustande? | 75 |
| Option »Sofort kaufen« | 76 |
| 2. Gibt es auch bei Online-Auktionen ein Widerrufsrecht? | 77 |
| 3. Welche Gewährleistungsvorschriften gelten? | 77 |
| 4. Haften die Online-Börsen für Fehler oder Falschangaben der Verkäufer? | 78 |
| 5. Was kann ich tun, wenn der Verkäufer nicht liefert? | 78 |
| 6. Was mache ich als Verkäufer, wenn sich der Bieter nach Auktionsende nicht mehr meldet? | 80 |
| 7. Wie schütze ich mich vor Hehlerware oder Plagiaten? | 80 |
| 8. So machen Sie bei Online-Auktionen alles richtig | 81 |
| Checkliste | 81 |
| VII. Erwerb von Nutzungsrechten | 83 |
| 1. Wie funktioniert der »Erwerb« von Downloads? | 83 |
| Beispiel Musikdownloads | 83 |
| 2. Welche Strafen drohen mir, wenn ich illegal etwas herunterlade? | 84 |

| | |
|--|----|
| VIII. Autokauf und -verkauf im Internet | 85 |
| 1. Wie schütze ich mich vor Abzocke? | 85 |
| Leisten Sie keinesfalls Vorabzahlungen | 85 |
| Bezahlen Sie nicht mittels Bargeldtransfer über einen Treuhandservice | 86 |
| Vorsicht bei Schecks | 86 |
| Augen auf beim Schnäppchenkauf | 87 |
| 2. Wie finde ich das richtige Auto und einen seriösen Händler? | 88 |
| Besuchen Sie virtuelle Gebrauchtwagenmärkte | 88 |
| Überprüfen Sie den Händler | 89 |
| Checkliste: So erkennen Sie einen seriösen Händler | 89 |
| Kein Kauf ohne Besichtigung und Probefahrt | 90 |
| Lassen Sie sich alle wichtigen Papiere im Original vorlegen | 91 |
| Geld nur gegen Ware | 92 |
| 3. Hilfe, ich habe bereits (einen Teil) bezahlt, was nun? | 93 |
| 4. Kann ich auf einer Gewährleistung für das Fahrzeug bestehen? | 94 |
| IX. Medikamente & Co.: Internetapotheken | 95 |
| 1. Darf ich Arzneimittel aus Internetapotheken beziehen? | 95 |
| 2. Welche Vor- und Nachteile haben Internetapotheken? | 95 |
| 3. Worauf muss ich achten, wenn meine Internetapotheke ihren Sitz im Ausland hat? | 96 |
| 4. Brauche ich auch in der Internetapotheke ein Rezept? | 97 |
| 5. Habe ich ein Widerrufsrecht? | 97 |

| | |
|--|-----|
| X. Wie schütze ich meine Kinder? | 99 |
| 1. Welche Gefahren lauern im Internet auf meine Kinder? | 99 |
| 2. Wie schütze ich meine Kinder vor den Gefahren in Chatrooms und Onlineforen? | 101 |
| 3. Was kann ich tun, wenn mein Kind im Internet etwas ohne Absprache gekauft hat? | 102 |
| 4. Sind Handys eine Gefahr? | 103 |
| 5. Wie schütze ich meine Kinder vor »Klingelton-Fallen«? | 103 |
| Die häufigsten »Klingelton-Fallen« 104 | |
| Abo-Falle 104 · Dialer-Falle 104 · Preis-Falle 104 | |
| SMS-Falle 104 · WAP-Falle 105 | |
| So schützen Sie Ihre Kinder 105 | |
| 6. Nützliche Links zum Thema Jugendschutz | 107 |
| XI. Die eigene Präsentation im Internet | 109 |
| 1. Wie richte ich meine eigene Domain ein? | 109 |
| Nach der Namenswahl folgt die Registrierung 111 | |
| 2. Was mache ich, wenn jemand unberechtigt meine Wunschdomain blockiert? | 112 |
| 3. Was tun, wenn ich mit meiner Domain abgemahnt werde? | 114 |
| 4. Was muss ich über das Urheberrecht wissen? | 115 |
| 5. Darf ich fremde Inhalte auf meine Homepage setzen? | 117 |

| | |
|---|------------|
| 6. Muss meine Homepage ein Impressum enthalten? | 118 |
| Im Impressum müssen diese Angaben stehen | 118 |
| 7. Welche rechtlichen Konsequenzen haben Fehler auf meiner Homepage? | 119 |
| Was darf nicht auf meiner Homepage stehen? | 119 |
| Musterformulierung: Haftungsausschluss für Ihre Homepage | 121 |
| 8. Checkliste für den Aufbau Ihrer Homepage | 122 |
| Schlussbemerkung | 124 |

I. Die Suche: So erkenne ich seriöse Online-Verkäufer

BEISPIEL 1:

Sie haben sonntags bei einem Spaziergang durch die Stadt im Schaufenster eine Lampe gesehen, die perfekt in Ihr Wohnzimmer passen würde. Leider kommen Sie erst zwei Wochen später dazu, das Geschäft zu den Öffnungszeiten aufzusuchen. Nun ist die Lampe bereits verkauft. Der Verkäufer gibt Ihnen daraufhin den Rat, es doch im Internet zu versuchen. Da Sie noch nie etwas online gekauft haben, sind Sie allerdings unsicher, wie Sie nun vorgehen sollen.

1. Wie finde ich die Ware und den passenden Shop?

Einkaufen im Internet ist nicht viel anders als das reale Shoppen: Wer ein Buch sucht, geht in die Buchhandlung, Blumen gibt es beim Floristen, den neusten Duft bekommen Sie in der Parfümerie ... Online funktioniert es eigentlich genauso: Bei Online-Buchhändlern, wie z. B. www.amazon.de oder www.buch.de, können Sie über die »Suche« die passende Literatur finden und anschließend kaufen. Ähnlich bei Blumen (z. B. www.blume2000.de oder www.fleurop.de) und auch bei allen anderen Waren.

Sie können auch eine richtige »Einkaufstour« im Internet machen, wenn Sie noch auf der Suche nach der passenden Idee sind – z. B. auf Shoppingportalen wie www.shop.de oder www.shopfinder.de. Wenn Sie sich ent-

schieden haben, was Sie kaufen möchten – im Beispiel 1 also die Wohnzimmerlampe –, müssen Sie dann nur noch den passenden E-Shop finden. Den billigsten Anbieter können Sie mithilfe sogenannter Preissuchmaschinen finden, wie z. B. www.evendi.de, www.guenstiger.de oder www.preistrend.de – dort erfahren Sie zu jedem Produkt den Anbieter mit dem günstigsten Preis.

Je schneller, desto online

Wenn Sie wissen, was Sie suchen und wo Sie es kaufen möchten, geht das online oft schneller und günstiger und Sie sind unabhängig von Ladenöffnungszeiten. Für Raritäten oder Spezialware, die Sie zum Teil nicht in Ihrer Nähe bekommen können, steht Ihnen das weltweite Verkaufsnetz des Internets zur Verfügung.

Manchen fehlt beim Online-Shopping allerdings das Einkaufserlebnis: Sie können die Ware nicht anfassen oder testen, sich nicht mit dem Verkäufer unterhalten usw. Außerdem können Sie den Kauf nicht sofort mit nach Hause nehmen, sondern müssen warten, bis er geliefert wird.

2. Woran erkenne ich, ob ein Händler seriös ist?

Haben Sie das gesuchte Produkt in einem günstigen Online-Shop gefunden, müssen Sie zunächst prüfen, ob der Shop seriös ist. Bei bekannten, großen Internetshops ist klar, dass hier in der Regel keine Abzocker am Werk sind. Schwieriger ist die Seriosität von kleinen, unbekanntem Händlern zu beurteilen. Hinreichende Kriterien gibt es kaum. Aber einige Indizien können darauf hinweisen, dass Sie dem Händler vertrauen können.

Wie in jedem gewöhnlichen Geschäft sollten Sie sich auch in einem Online-Shop zunächst einfach einmal umsehen. Macht er insgesamt einen seriösen Eindruck? Ist er sauber und aufgeräumt? Wie sehen die angebotenen Artikel aus? Versuchen Sie, das Geschäft einzuschätzen – und lassen Sie sich nicht allein vom Preis leiten.

Information ist alles

Informieren Sie sich über Ihren neuen potenziellen Geschäftspartner, indem Sie die Hintergrundinformationen auf seiner Website genau lesen. Online-Shops sind gesetzlich dazu verpflichtet, eine vollständige Firmenadresse anzugeben. Dazu gehören Ansprechpartner bzw. Vertretungsberechtigter des Anbieters, Anschrift mit Straße, Hausnummer und Ort, E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Diese Angaben sollten möglichst von allen Seiten des Shops aus leicht abrufbar sein.



SO GEHEN SIE VOR:

Drucken Sie sich alle relevanten Daten aus, damit Sie jederzeit Kontakt aufnehmen können und wissen, an wen Sie sich wenden können, wenn beispielsweise etwas Falsches, Defektes oder gar nichts geliefert wird.

Vorsicht bei Online-Shops, die nur ein Postfach oder gar keine Adresse nennen – hier sollten Sie misstrauisch werden!

Stellen Sie den Online-Shop vor dem Kauf auf die Probe

Haben Sie einen guten ersten Eindruck von einem Online-Shop, starten Sie am besten einen kleinen Test. Legen Sie ruhig auch mal einige Artikel in den Warenkorb und beobachten Sie, was angezeigt wird. Hier erkennen Sie auch, ob alle Preise und sonstigen Kosten korrekt aufgeführt sind. Solange Sie noch nicht auf »Bestellung absenden« oder Ähnliches geklickt haben, ist das völlig unverbindlich. Wichtig ist auch, dass Ihre Daten nur verschlüsselt übertragen werden.



MEIN RAT:

Wenn Sie sich nach wie vor unsicher sind, ob der Online-Händler seriös ist, können Sie ihn auch vor einer Bestellung per E-Mail, Post oder Telefon kontaktieren. Anhand seines Antwortverhaltens können Sie in aller Regel auch Rückschlüsse auf seine Seriosität ziehen.

Diese Punkte sprechen für Seriosität

1. Sie erhalten auf Ihre Anfrage innerhalb von 24 Stunden eine schnelle, freundliche und detaillierte Antwort.
2. Ihnen wird – zumindest bei deutschen Shops – in fehlerfreiem Deutsch geantwortet.
3. Sie erhalten einen Ansprechpartner namentlich mit Durchwahl und E-Mail-Adresse genannt.
4. Der Absender stimmt mit der URL (der Internetadresse) des Shops überein.
5. Der Shop ist auch telefonisch gut erreichbar. Vorsicht bei übertriebenen Hotlines: Hier sollten Sie eher an der Servicequalität zweifeln.

3. Wie und worüber muss mich der Anbieter informieren?

Bei Fernabsatzverträgen hat der Unternehmer sehr viele Informationspflichten.



INFO:

Um ein Fernabsatzgeschäft im Sinne des § 312 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) handelt es sich:

- wenn ein Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen wird. Verbraucher sind Sie (nach § 13 BGB) immer dann, wenn Sie ein Rechtsgeschäft als Privatperson, also weder zu gewerblichen Zwecken noch im Rahmen Ihrer beruflichen Tätigkeit abschließen.
- wenn der Vertrag die Lieferung von Waren oder das Erbringen von Dienstleistungen betrifft.
- wenn der Vertrag ausschließlich über Fernkommunikationsmittel geschlossen wird. Darunter fallen: Telefon, Internet, Brief, Fax, Katalog, E-Mail, Rundfunk, Tele- und Mediendienste usw.
- wenn der Vertrag im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird.
- wenn der Vertragsschluss per E-Mail kein Einzelfall ist, sondern der Web-Auftritt für den elektronischen Geschäftsverkehr ausgerichtet ist.

Das trifft bei Online-Shops in der Regel zu.

Unter www.alexander-hold-recht.de können Sie den Wortlaut der Vorschrift für Fernabsatzverträge und E-Commerce-Verträge nachlesen.