

E-Commerce - Online Einkaufen



Herausgegeben vom



Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Viale degli Ammiragli 91

00136 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

www.ecc-net.it

info@ecc-netitalia.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilmformationen betrachtet werden.

Stand: November 2015

INHALTSVERZEICHNIS:

Einleitung

| | |
|---|----|
| 1. Was bedeutet der Begriff „E-Commerce“? | 4 |
| 1.1. Gesetzliche Regelung | 4 |
| 1.2. Informationspflicht des Unternehmers | 5 |
| 2. Internetkauf | 6 |
| 2.1. Vor dem Internetkauf | 6 |
| 2.1.1. Vertragsabschluss | 6 |
| 2.1.2. Zahlungsarten | 7 |
| 2.2. Nach dem Internetkauf | 10 |
| 2.2.1. Lieferung (Art. 61 Verbraucherkodex) | 10 |
| 2.2.2. Rücktrittsrecht (Artt. 52 ff Verbraucherkodex) | 12 |
| 2.2.3. Gewährleistung (Artt. 128 ff Verbraucherkodex) | 15 |
| 2.2.4. Garantie | 17 |
| 2.3. Online-Einkauf im Ausland | 18 |
| 3. Minderjährige und Internet | 19 |
| 3.1. Online Spiele, Downloads und sog. In-App-Käufe | 19 |
| 4. Fallen-Einmaleins | 20 |
| a) Unaufgeforderte Kontaktaufnahme | 20 |
| b) Aufgeforderte Kontaktaufnahme | 21 |
| c) Kauf von gefälschten Waren (Erwerb von Sachen verdächtiger Herkunft - <i>incauto acquisto</i>) | 22 |
| d) Betrug | 22 |
| 5. Tipps zum sicheren Online-Kauf | 23 |
| 6. Wie können Sie Ihr Recht durchsetzen? | 25 |
| 7. Nützliche Links | 27 |

Das Internet und die digitalen Technologien verändern unsere Welt – in allen Lebens- und Wirtschaftsbereichen. Alle Verbraucher können sich die digitale Revolution zu eigen machen und somit auch für sich Möglichkeiten in der digitalen Welt schaffen. Um eben diese Möglichkeiten zum eigenen Nutzen und Vorteil ausschöpfen zu können, braucht es jedoch noch eine weitere grundlegende Zutat: die Information. Nur der informierte Verbraucher kann sicher online kaufen. Und es bedarf tatsächlich oft nur einiger Vorkehrungen, die vor dem definitiven Klick getroffen werden sollten, um Probleme zu vermeiden oder zu wissen, wie damit umgegangen werden muss. Diese Broschüre informiert Sie also über Ihre Rechte bei Internetkäufen und gibt Ihnen nützliche Tipps, worauf Sie achten sollten, um ein böses Erwachen zu vermeiden.

1. Was bedeutet der Begriff „E-Commerce“?

E-Commerce ist ein Begriff, der aus der englischen Sprache stammt. Auf Deutsch bedeutet „*Electronic-Commerce*“ elektronischer Handel. Er ist Teil des *E-Business* und umfasst generell den elektronischen Handel: das Werben, Kaufen und Verkaufen von Waren und Dienstleistungen im Internet. Ein typisches Beispiel für *E-Commerce* ist das *Online-Shopping*, dem diese Broschüre gewidmet ist.

1.1. Gesetzliche Regelung

Die gesetzlichen Neuerungen, welche durch das Inkrafttreten der **Verbraucherrichtlinie** 2011/83/EU seit 13. Juni 2014 europaweit gelten, bilden das normative Rahmenwerk, welches den Internethandel regelt und die betroffenen Artikel 45-67 des italienischen **Verbraucherkodex** (gesetzesvertretendes Dekret 206/05) abändert. Dieser Abschnitt befasst sich mit den sogenannten Fernabsatzverträgen, die sich durch den Abschluss von Verträgen ohne Anwesenheit der Parteien kennzeichnen.



ACHTUNG: Das Fernabsatzgesetz gilt nur bei Verträgen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen wurden (den sogenannten **Verbrauchergeschäften**), nicht aber für Verträge zwischen Privatpersonen sowie zwischen Unternehmen!

Diese Information erweist sich besonders dann als wichtig, wenn der Online-Käufer sein Rücktrittsrecht und die Gewährleistung im Zusammenhang mit einem Online-Kauf von Privat zu Privat (wie auf Verkaufsplattformen üblich) geltend machen möchte.

1.2. Informationspflicht des Unternehmers

Vor Vertragsabschluss muss der Verbraucher vom Unternehmer Informationen erhalten über (Art. 49 Verbraucherkodex):

- die Identität des Unternehmers
- die Postanschrift, die Telefon-, Faxnummer sowie die E-Mail-Adresse;
- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern,
- zusätzliche Lieferkosten sowie alle weiteren Kosten;
- die Art der Zahlung, Lieferung und Ausführung sowie die Frist, innerhalb der sich das Unternehmen verpflichtet, die Ware oder die Dienstleistung zu liefern;
- das Bestehen oder den Ausschluss des Rücktrittsrechts (Widerrufsrecht), Bedingungen, Fristen und Verfahren zu seiner Ausübung sowie das Musterformular zum Rücktritt;
- falls anwendbar, der Hinweis, dass der Verbraucher die Kosten für die Rückgabe der Ware bei einem Widerruf zu tragen hat;
- die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter oder sich automatisch verlängernder Verträge;
- ein Hinweis auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung;
- falls anwendbar, die Möglichkeit, sich eines außergerichtlichen Beschwerdeverfahrens zu bedienen, dem der Unternehmer unterliegt, und die Zugangsbedingungen.



ACHTUNG: Gemäß EU Verordnung 524/2013 können sich Verbraucher, die bei einem Online-Kauf Schwierigkeiten hatten, ab dem 15. Februar 2016 an die neue Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (ODR) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird. **Ab diesem Datum müssen alle Online-Shops auf ihrer Internetseite gut sichtbar einen direkten Link zu dieser Online-Plattform veröffentlichen.**

Diese Informationen müssen klar und verständlich sowie auf eine an die verwendete Kommunikationstechnik angepasste Weise vermittelt werden.

Wenn die Informationen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Papier, DVD oder E-Mail) übermittelt werden, müssen diese lesbar sein.

2. Internetkauf

2.1. Vor dem Internetkauf

Bevor Sie Ihren Internetkauf tätigen, sollten Sie die **Internetseite unter die Lupe nehmen**: Enthält diese die Kontaktdaten des Unternehmens (Postanschrift, Telefonnummer, Emailadresse) sowie allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)? Sollte dies nicht der Fall sein, so sollten Sie vom Kauf Abstand nehmen. Weiters ist es ratsam, sich die AGB genau durchzulesen: Enthalten diese beispielsweise Informationen zur Zahlung, zum Rücktrittsrecht sowie zur gesetzlichen und vertraglichen Garantie? Sollte dem nicht so sein, so fragen Sie beim Unternehmen nach. Bekommen Sie gar keine oder eine nicht zufriedenstellende Antwort, sollten Sie sich den Kauf gut überlegen. **Vergleichen** Sie auch vorab die **Preise** des Wunschobjektes mit jenen auf anderen Internetseiten. **Vorsicht** bei **besonders günstigen** Angeboten: Unternehmer haben in der Regel nichts zu verschenken! Möglicherweise bekommen Sie gar keine oder eine gefälschte Ware. Geben Sie vor dem Kauf den Namen des Unternehmens in Internet-Suchmaschinen ein. Oft lassen sich dort Einträge von anderen Internetnutzern finden, die ihre positiven und negativen Erfahrungen mit dem Verkäufer schildern.

Weitere Tipps/Informationen finden Sie im Kapitel „*Tipps zum sicheren Online-Kauf*“.

2.1.1. Vertragsabschluss

Wenn für die Bestellung die Aktivierung einer Schaltfläche mittels Mausklick notwendig ist, muss diese Schaltfläche gut lesbar mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer ähnlich eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein - sonst ist der Verbraucher nicht vertraglich gebunden. Durch diesen Klick verpflichtet sich der Käufer zum Kauf des Produktes oder der Dienstleistung und ist somit auch zahlungspflichtig.



ACHTUNG: Der Vertrag ist für den Verbraucher bereits mit dem Anklicken des Buttons „Kaufen“ (oder Ähnlichem) verbindlich, auch wenn die Bezahlung noch nicht erfolgt ist. So z. B. bei Kreditkartenzahlung, bei der oft erst nach Beendigung des eigentlichen Bestellvorganges, die Kartendaten eingegeben werden. Sollte dieser Zahlvorgang aus irgendeinem Grund – etwa weil die eingegebenen Daten nicht akzeptiert oder als nicht korrekt angesehen werden – unterbrochen werden, bedeutet dies nicht, dass kein gültiger Vertrag zustande gekommen ist. In solch einem Fall sollten Sie versuchen, sich umgehend mit dem Verkäufer in Verbindung zu setzen!



ACHTUNG: Das Gesetz sieht nicht zwingend eine sofortige Auftragsbestätigung vor. Eine solche kann auch erst bei Lieferung der Ware erfolgen. Verlassen Sie sich deshalb nicht darauf, dass der Vertrag bei fehlender Auftragsbestätigung nicht zustande gekommen ist, denn mit Anklicken der Schaltfläche „jetzt kaufen“ oder ähnlichem besteht der Vertrag bereits und somit auch die Zahlungspflicht.

2.1.2. Zahlungsarten

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit **vor** oder **nach** dem **Erhalt der Ware** zu bezahlen: Während sich bei den Käufern verständlicherweise die Bezahlung nach dem Erhalt der Ware größerer Beliebtheit erfreut, bevorzugen die meisten Verkäufer eine Bezahlung im Voraus. Häufig ist es so, dass eine Bezahlung nach der Lieferung gar nicht möglich ist.

Beachten Sie, dass der Vertrag bereits mit dem Anklicken des Buttons „Kaufen“ (oder ähnlichem) zustande gekommen ist, auch wenn die Bezahlung erst nach der Lieferung erfolgt.

Ein Unternehmen darf vom Verbraucher keine Spesen für die Benutzung von Zahlungsmitteln verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmen für die Nutzung dieser Zahlungsmittel entstehen.

Wir stellen Ihnen nun kurz einige der bekanntesten und beliebtesten Zahlungsarten im Internet vor:

a) Kreditkarte

Bezahlt wird durch die Angabe der Kreditkartennummer, des Inhabers, der Fälligkeit sowie des Sicherheitscodes. Im Unterschied zur aufladbaren Kreditkarte sind bei der klassischen Kreditkarte die Nummern hervorgehoben.

*Die Bezahlung mit Kreditkarte bietet die Möglichkeit des sog. **Chargeback**. Was ist das?*

Das *Chargeback* ist eine Rückerstattung von Geld an den Verbraucher vonseiten des Kreditkartenunternehmens. So kann sich dieser bei unerlaubten oder unkorrekten Abbuchungen (z. B. Kreditkartenmissbrauch, doppelte Abbuchung des Betrages, Abbuchung eines höheren Betrages) an seine Bank und sein Kreditkartenunternehmen wenden und die Stornierung der Abbuchung sowie die Rückerstattung des Geldes verlangen.

In Italien sieht der Gesetzgeber im gesetzesvertretenden Dekret Nr. 11/2010 vor, dass der Betroffene, sobald er feststellt, dass eine Abbuchung unerlaubt oder unkorrekt ausgeführt wurde, sich unverzüglich an seine Bank und das Kreditkartenunternehmen wenden muss. In jedem Fall muss er diese innerhalb von 13 Monaten ab dem Datum der Belastung informieren.

Aber auch wenn die Ware gar nicht geliefert wurde, ist das *Chargeback* ein Instrument, mit dem Sie schnell zu Ihrem Geld kommen können, ohne dass Sie dem Geld nachlaufen müssen. Auch wenn der Verkäufer plötzlich zahlungsunfähig ist, sollten Sie versuchen, einen *Chargeback*-Antrag zu stellen.

Da es sich bei Kreditkartendaten um sensible Daten handelt, sollten Sie diese nur auf vertrauenswürdigen Internetseiten angeben. Die Kreditkartendaten sollten nur über eine sichere Verbindung übertragen werden; diese erkennen Sie am Kürzel *https://* oder am Vorhängeschloss am rechten unteren Bildschirmrand.

Kontrollieren Sie Ihre Kontoauszüge regelmäßig auf unrechtmäßige Abbuchungen und wenden Sie sich gegebenenfalls sofort an Ihre Bank und Ihr Kreditkartenunternehmen.

! WICHTIG: Bei Verlust oder Diebstahl müssen Sie die Karte sofort sperren lassen, da diese missbraucht werden kann!

Prepaid/aufladbare Kreditkarte

Die *prepaid* oder aufladbaren Kreditkarten funktionieren wie eine klassische Kreditkarte, mit dem Unterschied, dass nur das auf der Karte aufgeladene Guthaben verbraucht werden kann.

Der Vorteil gegenüber den Kreditkarten liegt darin, dass der Missbrauch auf die Höhe des auf der Karte vorhandenen Guthabens beschränkt ist. Aus diesem Grund ist es ratsam, nur ein geringes Guthaben auf die Karte aufzuladen.

Auch bei aufladbaren Kreditkarten ist ein sog. *Chargeback*, also eine Rückerstattung von Geld an den Verbraucher, möglich. Jedoch ist in diesem Fall das Prozedere komplizierter und nicht immer wird eine Rückerstattung gewährt. Zudem ist meist ein Selbstbehalt des Verbrauchers vorgesehen.

b) Nachnahme

Die Zahlung erfolgt in bar bei der Abgabe der Ware an der Lieferadresse. Dies hat den Vorteil, dass Sie im Falle der Ausübung des Rücktrittsrechts vor der Lieferung der Ware nicht um die Rückerstattung Ihres Geldes bangen müssen. Der Nachteil liegt

darin, dass Sie, wenn die Ware geliefert wird, zu Hause sein und das Geld in bar zur Hand haben müssen. Eine Zahlung per Nachnahme ist meist teurer und ist häufig auch gar nicht möglich.

c) Überweisung

Die Bezahlung mittels Überweisung erfolgt am Bankschalter oder mittels Onlinebanking. Bei einer Auslandsüberweisung benötigen Sie zwei Codes, den **IBAN** (= die internationale Kontonummer) des Empfängers und die Bankleitzahl **BIC** (auch **SWIFT** genannt) der Empfängerbank. Achten Sie insbesondere auf die Richtigkeit der Daten, vor allem des IBAN, da Sie (und nicht die Bank) das Risiko im Falle von falschen Daten tragen. Sollte das überwiesene Geld beispielsweise aufgrund eines fehlerhaften IBAN einem falschen Geldempfänger gutgeschrieben werden, so kann es unter Umständen gar nicht mehr möglich sein, das Geld zurückzubekommen.



ACHTUNG: Eine IBAN-Nummer muss nicht unbedingt einem Bankkonto entsprechen, denn sie könnte auch einer aufladbaren Karte zugeordnet sein, deren Eigentümer möglicherweise nicht identifizierbar ist. Nützlich kann es sein, eine IBAN-Nummer über eine Webseite wie z. B. www.ibancalculator.com zu überprüfen, um zu erfahren, ob die Daten eindeutig einem Bankkonto zugeordnet werden können.

Zudem sollten Sie bedenken, dass Sie bei einer Überweisung normalerweise nicht die Möglichkeit haben, das Geld zurückerstattet zu bekommen, sollten Sie einem Betrüger auf den Leim gegangen sein.

TIPP: Bei Überweisungen in Nicht-EU-Länder sollten Sie sich vorab bei Ihrer Bank über die anfallenden Gebühren informieren, um unangenehme teure Überraschungen zu vermeiden.

d) Rechnung

Bei dieser Zahlungsmodalität erfolgt die Bezahlung nach dem Erhalt der Ware; die Rechnung wird normalerweise der Ware beigelegt. Da der Händler das Risiko trägt, ist eine Bezahlung auf diese Art und Weise häufig gar nicht möglich.

e) PayPal

PayPal ist ein Unternehmen, das unter seinem Namen einen Online-Zahlungsservice betreibt. Bis Juli 2015 war es eine Tochtergesellschaft von eBay.

Wenn Sie mit PayPal zahlen möchten, müssen Sie zunächst ein PayPal-Konto einrichten; dabei hinterlegen Sie die Daten Ihres Bankkontos oder Ihrer Kreditkarte. Die Be-

zahlung selbst erfolgt mittels Emailadresse und Passwort. Sie geben beides ein und PayPal erhält den Auftrag, das Geld vom Bankkonto oder der Kreditkarte abzubuchen und an den Verkäufer weiterzuleiten.

Da bei dieser Zahlungsmethode keine Konto- oder Kreditkarteninformationen mit dem Verkäufer ausgetauscht werden, besteht ein geringeres Sicherheitsrisiko.

PayPal-Käuferschutz: Der Käufer kann diesen beantragen, wenn er die Ware entweder überhaupt nicht erhalten hat oder diese ganz und gar nicht der Beschreibung entspricht. Ist ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz erfolgreich, erstattet PayPal dem Käufer den Kaufpreis inkl. Versandkosten zurück.



ACHTUNG: Nicht durch den PayPal-Käuferschutz abgesichert sind beispielsweise Gutscheine, Fahrzeuge mit Motor, industrielle Maschinen, Artikel, die individuell angefertigt wurden.

Genauere Informationen zum Käuferschutz finden Sie auf der Internetseite von PayPal.

2.2. Nach dem Internetkauf

2.2.1. Lieferung (Art. 61 ff. Verbraucherkodex)

Der Verkäufer muss die Ware oder Dienstleistung innerhalb von **30 Tagen ab der Bestellung** liefern, sofern kein anderer Liefertermin vereinbart worden ist. Liefert der Unternehmer nicht innerhalb der Frist, fordert der Verbraucher ihn nochmals auf, innerhalb einer zusätzlichen, den Umständen angemessenen Frist zu liefern. Verstreicht auch diese, ohne dass die Ware oder Dienstleistung geliefert wurde, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen und hat ein Recht auf Schadenersatz.

Sollte sich das Unternehmen jedoch ausdrücklich weigern zu liefern oder handelt es sich um eine wesentliche Frist (z. B. das Hochzeitskleid für den Hochzeitstermin), muss der Verbraucher keine neue Frist setzen; in diesen Fällen kann er sofort vom Vertrag zurücktreten und hat Anrecht auf Schadenersatz.

Nach dem Erhalt der Ware, sollten Sie diese sofort auf ihre Vollständigkeit, Richtigkeit und Funktionsfähigkeit hin prüfen. Wurde nicht alles, etwas Falsches oder gar etwas Mangelhaftes geliefert, reklamieren Sie unverzüglich beim Verkäufer, am besten mittels Einschreiben mit Rückantwort. Genauere Informationen zur Gewährleistung finden Sie im Kapitel „Gewährleistung“.

Ist die Ware bereits bei der Lieferung beschädigt, so lassen Sie sich dies vom Zusteller schriftlich bestätigen und akzeptieren Sie die Ware „mit Vorbehalt“ (con riserva - vermerken Sie dies schriftlich auf der Empfangsbestätigung des Lieferanten) oder verweigern Sie die Annahme überhaupt. Geben Sie unbedingt den Grund des Vorbehalts oder der Verweigerung an (z. B. „Paket beschädigt“). Sie sind nicht verpflichtet, die beschädigte Ware anzunehmen. Dokumentieren Sie die Mängel anhand von Fotos und/oder einer Videoaufzeichnung.

Gerade wenn Sie zerbrechliche Ware bestellt haben, sollten Sie diese mit Vorbehalt annehmen, auch wenn die Verpackung von außen in einem perfekten Zustand erscheint; manchmal sind durch die Lieferung verursachte Schäden von außen nicht erkennbar. Ansonsten kann Ihnen der Unternehmer bei einer Reklamation Schwierigkeiten machen.

TIPP: Dokumentieren Sie das Öffnen der Verpackung, gerade bei zerbrechlicher Ware, anhand von Fotos und/oder einer Videoaufzeichnung; so verfügen Sie im Streitfall über Beweismittel.

Risikoübergang bei der Lieferung (Art. 63 Verbraucherkodex)

Das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Ware geht erst dann auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter, die Ware materiell in Besitz genommen hat.

Lieferung einer nicht bestellten Ware

Der Art. 66-*quinquies* des Verbraucherkodex sieht vor, dass es dem Verkäufer nicht erlaubt ist, eine zahlungspflichtige Ware oder Dienstleistung zu liefern, ohne eine diesbezügliche Bestellung des Konsumenten erhalten zu haben. Für diese Ware bzw. Dienstleistung muss dieser nicht zahlen. Eine fehlende Antwort kann nie als Zustimmung gewertet werden!

Lieferung einer falschen Ware

Zudem darf der Unternehmer keine andere Ware oder Dienstleistung liefern als die bestellte, außer der Käufer erklärt sich vor Vertragsabschluss oder zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses damit einverstanden. Dies gilt auch dann, wenn die Ware oder Dienstleistung gleich- oder höherwertig ist.

Musterbrief (Gewährung einer Zusatzfrist für die Lieferung):

<http://www.euroconsumatori.org/81914d82683.html>

2.2.2. Widerrufsrecht/Rücktrittsrecht (Art. 52 ff. Verbraucherkodex)

In Fällen, in denen der Verbraucher nicht die Möglichkeit hat, die Ware zu testen und direkt zu besichtigen (wie z. B. auch bei Telefon- oder Katalogbestellungen oder eben Online-Bestellungen), wird ihm vom europäischen Gesetzgeber das Recht eingeräumt, seine Kaufentscheidung nochmals zu überdenken. So auch beim Online-Kauf. Der Verbraucher kann also nach dem Erhalt der Ware und natürlich auch schon vorher vom Kauf kostenlos zurücktreten.

Worin besteht das Widerrufsrecht (auch Rücktrittsrecht genannt)?

Es ist das Recht, sich den Kauf noch einmal zu überlegen.

Bei Fernabsatzverträgen und somit auch bei Bestellungen und Vertragsabschlüssen im Internet sieht der Gesetzgeber europaweit dieses Widerrufsrecht vor, das ohne Angabe von Gründen in Anspruch genommen werden kann.

Gesetzliche Bestimmung

Auf europäischer Ebene wurden die wesentlichen Bestimmungen sowie die Frist für den Widerruf von einem Fernabsatzvertrag durch die Einführung der Verbraucherrichtlinie 2011/83/EU ab Juni 2014 vereinheitlicht: Die im gesamten **EU-Raum** geltende Frist für den Rücktritt von einem Vertrag beträgt nun **14 Kalendertage** (vorher waren es in Italien 10 Werktagen).

Falls der Unternehmer den Verbraucher nicht korrekt über sein Widerrufsrecht informiert, endet die Frist für dessen Ausübung **12 Monate** nach der ursprünglichen 14-tägigen Frist und kann sich somit über einen Zeitraum von 12 Monaten und 14 Tagen erstrecken.

Wie wird das Widerrufsrecht ausgeübt? (Art. 54 Verbraucherkodex)

Der Verbraucher kann zwecks Mitteilung zur Ausübung dieses Rechts das Musterwiderrufsformular, das auf der Homepage eines jeden Unternehmens verfügbar sein muss, verwenden oder eine andere **ausdrückliche schriftliche Erklärung in beliebiger Form** (z. B. Einschreiben, E-Mail oder Fax) abgeben.

Das Widerrufsformular finden Sie auf unserer Homepage unter den Musterbriefen.



ACHTUNG: Die **Beweislast** für den tatsächlichen Empfang der Erklärung liegt beim **Verbraucher!** Deshalb ist eine, wenn auch nur automatische Empfangsbestätigung der E-Mail wichtig. Ansonsten sollte man auch eine Erklärung mittels Einschreiben mit Rückantwort in Betracht ziehen. Die bloße **Rücksendung der Ware** ohne entsprechende Widerrufserklärung wird **nicht** als **gültiger Rücktritt** vom Vertrag angesehen.

Beschaffenheit der Ware bei Ausübung des Widerrufsrechtes (Art. 57/2 Verbraucher-kodex):

Der Verbraucher ist dazu befugt, bevor er den Widerruf erklärt, die Ware auf ihre Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise hin zu prüfen. Das heißt konkret, er kann mit der Ware so umgehen, wie er es auch im Geschäft vor dem Kauf darf und ihm kann in diesem Zusammenhang keine Wertminderung angelastet werden.

Rücksendung der Ware und Kosten (Art. 57 Verbraucherkodex)

Im Normalfall muss der Verbraucher die direkten Kosten für die Rückgabe tragen, es sei denn der Verkäufer garantiert in seinen AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) eine kostenlose Rücksendung der Ware. Die Rücksendung muss spätestens nach 14 Tagen ab Ausübung des Widerrufsrechtes erfolgen.

Rückerstattung des Kaufpreises (Art. 56 Verbraucherkodex)

Das Unternehmen muss alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen erstatten und zwar unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem er vom Widerruf informiert wurde, jedoch erst nachdem die Ware vom Verbraucher abgeschickt wurde.

Ein Muster des Widerrufsformulars finden Sie unter:

<http://www.euroconsumatori.org/81914d82682.html>

Ausschluss des Widerrufsrechtes (Art. 59 Verbraucherkodex)

Der Verbraucher kann sein Widerrufsrecht nicht ausüben bei:

- Dienstleistungsverträgen, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht worden ist und der Unternehmer die Erbringung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers und dessen Kenntnisnahme, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert, begonnen hatte;
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung an den Finanzmärkten abhängt;
- Waren, die auf Maß oder nach den persönlichen Bedürfnissen des Kunden hergestellt werden oder die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben (wie z.B. Maßanfertigungen im Textilsektor);
- Audio- oder Videoaufzeichnungen oder sonstige Software (z. B. CDs, DVDs, usw.), die vom Verbraucher entsiegelt worden sind;
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen;
- Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und

Getränken sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, bei denen der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht.



ACHTUNG: Dieser Ausschlussgrund bezieht sich unter anderem auf die häufig online abgeschlossenen Hotelreservierungen und den Kauf von Veranstaltungstickets! Dies bedeutet, dass Sie von einer online getätigten Hotelbuchung auch innerhalb der 14-tägigen Frist nicht kostenlos zurücktreten können, es sei denn diese Möglichkeit wird Ihnen vom Hotel eingeräumt.

Obige Auflistung nennt auch **öffentliche Versteigerungen** als Ausschlussgrund. Die Europäische Kommission stellt jedoch im Rahmen einer Orientierungshilfe fest, dass Online-Versteigerungen nicht unter diesen Ausschlussgrund fallen und somit Verbraucher beim Ersteigern von Gütern auf Online-Plattformen, ein **Widerrufsrecht haben**, da der Käufer nicht persönlich anwesend sein kann, wobei der Verkäufer keine Privatperson sein darf.

Zur vollständigen Auflistung verweisen wir auf Art. 59 Verbraucherkodex.

Zuzüglich zu den eben angegebenen Kategorien von Verträgen, kann auch bei den unter Art. 47 Verbraucherkodex angegebenen Verträgen, welche den Ausschluss aller den Fernabsatz regelnden Rechte vorsehen, das Widerrufsrecht nicht ausgeübt werden. Hier nochmals deren Auflistung:

- gewisse Verträge über soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen
- Verträge über Glücksspiele einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Online-Spielkasinos und Wetten (hier sei auch auf das Verbot verwiesen, auf italienischem Staatsgebiet an ausländischen Glücksspielen teilzunehmen – mehr Informationen finden Sie auf unserer Internetseite www.euroconsumatori.org)
- Verträge über Finanzdienstleistungen
- gewisse Verträge im Zusammenhang mit Rechten an Immobilien oder deren Bau;
- Pauschalreisen (hierzu gehört der gesamte Bereich der Online-Buchung von Urlaubspaketen)
- Verträge im Timesharing-Bereich (mehr hierzu finden Sie auf unserer Internetseite)
- Verträge über die regelmäßige Auslieferung von Lebensmitteln und Getränken
- Verträge über die Beförderung von Personen (z. B. Online-Buchung von Flug- Bus oder Zugtickets)

Zur vollständigen Auflistung verweisen wir auf Art. 47 Verbraucherkodex.

Es gehört zu den Informationspflichten des Anbieters/Verkäufers, den Verbraucher darüber zu informieren, dass die Ware oder Dienstleistung vom Rücktrittsrecht ausgeschlossen ist.

2.2.3. Gewährleistung (Artt. 128 ff Verbraucherkodex)

Die Gewährleistung wurde EU-weit mit der europäischen Richtlinie 44/1999/EU geregelt und in Italien mit dem Verbraucherkodex (Artt. 128-135) umgesetzt. Die Gewährleistungsfrist beträgt europaweit mindestens 2 Jahre (in einigen EU-Staaten sogar mehr) und muss beim **Verkäufer** geltend gemacht werden.

Im Unterschied zur vertraglichen Garantie ist sie keine freiwillige Leistung des Herstellers, sondern stellt ein **unverzichtbares Recht** dar. Dies bedeutet: Enthält ein Vertrag eine Klausel, welche das Gewährleistungsrecht ausschließt oder einschränkt (z. B. auf 6 Monate), so ist diese Klausel nichtig. Die Nichtigkeit kann nur vom Konsumenten geltend gemacht und vom Gericht von Amts wegen festgestellt werden (Art. 134 Verbraucherkodex).

Was ist Gegenstand der Gewährleistung?

Gegenstand der Gewährleistung sind Verbrauchsgüter, also bewegliche, körperliche Gegenstände, mit Ausnahme von:

- Gütern, die aufgrund von Zwangsvollstreckung oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden;
- Wasser und Gas, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge abgefüllt sind;
- Strom.

Wann und wie muss der Mangel/Defekt mitgeteilt werden?

Der italienische Gesetzgeber sieht vor, dass der Mangel innerhalb von **2 Monaten** ab seiner Entdeckung dem Verkäufer schriftlich (mittels Einschreiben mit Rückantwort) mitgeteilt werden muss. Tritt der Mangel in den ersten **6 Monaten** nach der Lieferung auf, wird vermutet, dass die Ware schon zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war. In diesem Fall muss der Verkäufer beweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe noch nicht bestand.

Tritt der Mangel erst nach Ablauf der 6-Monats-Frist auf, muss der Käufer beweisen, dass dieser nicht durch unsachgemäßen oder falschen Gebrauch entstanden ist (**Beweislastumkehr**). Der Beweis ist gerade im außergerichtlichen Wege in der Regel nur sehr schwer zu erbringen, und zwar meist nur durch das Gutachten eines Sachverständigen, welches natürlich erhebliche Kosten mit sich bringt.

Wann liegt ein Mangel vor?

Ein Mangel ist dann gegeben, wenn die Ware nicht der Beschreibung entspricht (z. B. ein neues Produkt wurde bestellt, aber ein gebrauchtes geliefert oder es hat nicht die beschriebenen Eigenschaften), nicht mehr für den ursprünglichen Zweck zu gebrauchen ist und wenn der Mangel den Wert der Ware wesentlich mindert (Art. 129 Verbraucherkodex).

Wie wird der Mangel behoben?

Der Konsument kann grundsätzlich selbst entscheiden, ob er die Ware **repariert** oder **ersetzt** haben möchte, es sei denn, eine der beiden Lösungen ist unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig im Vergleich zur anderen. Von „Unverhältnismäßigkeit“ spricht man dann, wenn der Mangel durch eine kleine Reparatur behoben werden kann; in diesem Fall wäre es unverhältnismäßig, vom Verkäufer sofort eine Ersatzlieferung zu verlangen. Diese kann verlangt werden, wenn die Reparatur misslingt oder schlecht ausgeführt wird.



ACHTUNG: In der Praxis ist es jedoch meist so, dass der Käufer dem Unternehmer zuerst zwei Mal die Möglichkeit geben muss, die Ware zu reparieren, bevor er vom Verkäufer den Ersatz der Ware verlangen kann.

Wie lange darf die Reparatur dauern?

Der Verbraucherkodex (Art. 130) sieht vor, dass die Reparatur innerhalb einer „angemessenen Frist“ („*congruo termine*“) erfolgen muss; dies gilt auch für die Ersatzlieferung. Dies ist natürlich eine sehr schwammige Zeitangabe, die viel Platz für Interpretationen lässt und worunter der Verbraucher sicherlich etwas anderes versteht als der Unternehmer. Gerade aus diesem Grund ist es - im Falle von langen Wartezeiten - ratsam, schriftlich einen Rückgabetermin bzw. einen Termin für den Ersatz der Ware einzufordern.

Muss der Konsument für die Reparatur etwas bezahlen?

Im Art. 130 sieht der Verbraucherkodex ausdrücklich vor, dass dem Konsumenten keinerlei Spesen für den Versand sowie für die Arbeitsleistung und das Material verrechnet werden dürfen.



ACHTUNG: Gerade bei Auslandskäufen gestaltet sich die Durchsetzung des kostenlosen Versandes oft sehr schwierig.

Wann kann der Verbraucher eine angemessene Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen?

- Wenn die Reparatur oder die Ersatzleistung unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig ist;
- wenn der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist für die Reparatur oder den Ersatz gesorgt hat;
- wenn die Reparatur oder der Ersatz für den Konsumenten unzumutbare Unannehmlichkeiten mit sich gebracht hat.

Wie sieht die gesetzliche Regelung bei Gebrauchtwaren aus?

In diesem Fall beträgt die Gewährleistungsfrist in Italien mindestens 1 Jahr, sofern dies von den Parteien so vereinbart wurde, was in der Praxis meistens der Fall ist (Art. 134). Was die Frist zur Mitteilung des Mangels sowie die Beweislast anbelangt, gilt dieselbe Regelung, die vom Gesetzgeber für neue Waren vorgesehen wurde.

! WICHTIG: Bewahren Sie den Kassabeleg oder die Rechnung sorgfältig auf (machen Sie am besten auch eine Kopie davon), damit Sie den Zeitpunkt des Kaufes beweisen und somit das Gewährleistungsrecht geltend machen können; zudem enthält der Kassabeleg Informationen zum Verkäufer und Kaufpreis. Sollten Sie die Ware mit Bankomat- oder Kreditkarte bezahlt haben, so kann der Zeitpunkt des Kaufes auch anhand des Bankomatkarten- oder Kreditkartenbelegs oder des Kontoauszuges bewiesen werden.

! ACHTUNG: Das Gewährleistungsrecht gilt nur für sog. Verbrauchergeschäfte, also Verträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen wurden!

Musterbriefe zur Geltendmachung Ihres Gewährleistungsrechts finden Sie unter:
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1079
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1099

2.2.4. Garantie (Vertrags- oder Werksgarantie)

Die Garantie stellt eine **freiwillige Leistung** des **Produzenten** dar, welcher den Umfang und den Inhalt seiner Leistung vertraglich regelt, und muss daher bei diesem geltend gemacht werden. Im Unterschied zur Gewährleistung ist die Garantie nicht gesetzlich geregelt und kann daher auch beispielsweise auf ein Jahr beschränkt sowie gewissen Auflagen und Beschränkungen unterworfen sein.

Neuerdings schließen viele Käufer, gerade beim Kauf von teuren Elektrogeräten eine kostenpflichtige Garantie ab, um sich im Schadensfall abzusichern.

Lohnt sich eine kostenpflichtige Garantie überhaupt?

Eine lohnenswerte Garantie können Sie an folgenden Merkmalen erkennen:

- die Laufzeit ist länger als die gesetzliche Gewährleistung (also mindestens 2 Jahre);
- die Verbraucher müssen den Mangel nicht beweisen, vor allem nicht nach den ersten 6 Monaten;
- während der Reparatur oder bis zum Austausch wird ein Ersatzgerät angeboten;
- das Reklamationsverfahren ist reibungslos und einfach;
- der Händler oder Hersteller organisiert die Rückgabe und trägt alle entstehenden Kosten, wie etwa jene für Überprüfung, Reparatur oder Ersatz;
- alle Schäden sind umfasst, also auch Wasserschäden, unabsichtliche Bruchschäden, Oxidation.

Unterschied: Gewährleistung - Garantie

| Gewährleistung | Vertragsgarantie |
|--|--|
| Dauer: mindestens 2 Jahre gesetzlich geregelt obligatorische Leistung unverzichtbar durch Gesetz einheitlich geregelt keine Kosten unbeschränkt nicht veränderbar durch Verkäufer | Dauer: variiert, oft 1 Jahr vertraglich geregelt freiwillige Leistung verzichtbar vom Hersteller beliebig geregelt mögliche Kosten oft auf einzelne Teile beschränkt veränderbar durch Hersteller |

2.3. Online-Einkauf im Ausland

- Hier müssen Sie zwischen Einkäufen in der EU und in anderen Ländern unterscheiden. Während in der EU das Verbraucherrecht weitgehend vereinheitlicht wurde und die Verbraucher einen hohen Schutzstandard genießen, gibt es in Drittstaaten häufig kein so verbraucherfreundliches Recht.
- Sie sollten bedenken, dass Sie bei Einkäufen in **Drittstaaten** keine Verbraucherorganisation haben, die Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte zur Seite steht, sofern Probleme (z. B. Sprachbarriere) auftauchen.

- Beim Einkauf aus einem Drittstaat werden – im Unterschied zu Käufen innerhalb der EU - Zölle erhoben. Da diese Kosten im Kaufpreis nicht enthalten sind, muss sich der Käufer bei der italienischen Zollagentur (www.agenziadoganemonopoli.gov.it) dahingehend informieren und dies bei seiner Kaufentscheidung berücksichtigen. Auch mögliche höhere Lieferkosten könnten ins Gewicht fallen. Diese entnehmen Sie den Lieferbedingungen auf der Internetseite des Verkäufers.

3. Minderjährige und Internet

Verträge, die von Minderjährigen abgeschlossen werden, können in der Regel für nichtig erklärt werden, da der Minderjährige über **keine Geschäftsfähigkeit** verfügt. Dies gibt den Eltern das Recht, die Rückerstattung der Kaufsumme zu verlangen und somit die Folgen des Vertrages rückgängig zu machen.



ACHTUNG: Sollte jedoch der Minderjährige durch **Täuschungshandlungen** sein Alter verschwiegen oder verfälscht haben, gilt dieser Grundsatz nach italienischem Recht nicht!

Gerade bei Internetkäufen und im Allgemeinen bei Verträgen, die über das Internet abgeschlossen werden, findet zu keinem Zeitpunkt ein direkter Kontakt zwischen Verkäufer und Käufer statt. Diese Tatsache macht eine Kontrolle der Angaben - wie beispielsweise des Alters - unmöglich. Der Verkäufer muss und kann sich dabei natürlich auf die wahrheitsgetreuen Angaben des Käufers verlassen. Sollte also der Minderjährige trotz des eindeutigen Hinweises in den allgemeinen Geschäftsbedingungen „der Käufer erklärt, volljährig zu sein“ oder der geforderten Altersangabe, dennoch den Kauf abschließen oder die Dienstleistung anfordern, muss zunächst davon ausgegangen werden, dass der Kauf nicht rückgängig gemacht werden kann. Insbesondere dann, wenn sich der Jugendliche eines anderen Namens und der Kreditkartendaten eines Erwachsenen bedient.

Sollte also der Kauf nicht mehr rückgängig zu machen sein (wenn beispielsweise ein Rücktritt vom Vertrag nicht möglich ist), sind die Eltern durch ihre sogenannte „culpa in educando“ (also die Verpflichtung, ihre Kinder zu erziehen) für den Schaden direkt verantwortlich und können haftbar gemacht werden.

3.1. Online Spiele, Downloads und sog. In-App-Käufe

Gratis herunterzuladende Spiel-Apps wirken natürlich besonders auf Jugendliche verlockend. Nur werden innerhalb solcher Spiele meist kostenpflichtige Zusatzkäufe angeboten.

Solche In-App-Käufe sind innerhalb von oft kostenlos herunterzuladenden Spielen die Regel: Freemium-Titel werden sie genannt.

Hierbei werden die Beträge entweder über den Mobilfunkbetreiber oder aber über Kreditkarte abgebucht.

Auch die Europäische Kommission ist auf dieses Problem aufmerksam geworden und bemüht sich, ein juristisches Regelwerk zu schaffen.

Sollte es also zu derartigen Abbuchungen kommen, und der Betrag vom Handyguthaben direkt abgebogen werden, sollte sich der Geschädigte bzw. der Erziehungsberechtigte mit dem Betreiber in Verbindung setzen und eine sofortige Rückerstattung des abgebuchten Betrages fordern.

Im Falle von Kreditkartenzahlungen muss die erziehungsberechtigte Person sich umgehend mit dem Betreiber des Spiels in Verbindung setzen. In einigen Fällen stellen die Spielbetreiber auf sogenannten „Elternseiten“ einen entsprechenden Leitfaden zur Verfügung. Über diese Kontaktaufnahme kann versucht werden, den vom Minderjährigen getätigten Kauf rückgängig zu machen.

Um von vorneherein zu vermeiden, dass Tochter oder Sohn solche kostenpflichtigen Zusatzkäufe tätigt, können diese sog. Freemium-Titel, also die In-App-Käufe gesperrt werden. Auch die weit verbreitete Praxis der voreingestellten Kreditkartendaten und deren Zugang für das minderjährige Kind, erhöhen natürlich das Risiko einer Fremdnutzung der eigenen Daten sehr.

Sie können nun so einiges auf Ihrer Checkliste abhaken: Sie wissen um Ihre Rechte und auch um mögliche Probleme bei deren Durchsetzung.

Und trotzdem gibt es sehr viele Online-Fallen, in die Sie tappen können. Deshalb hier unser

4. Fallen-Einmaleins

Aus dem Beratungsalltag heraus haben sich hierbei 3 Hauptkategorien im Hinblick auf die Anbahnung der Vertragsbeziehung herauskristallisiert.

- a) Unaufgeforderter Kontaktaufnahme
- b) Aufgeforderter Kontaktaufnahme
- c) Kauf von gefälschten Waren (Erwerb von Sachen verdächtiger Herkunft - *incauto acquisto*)
- d) Betrug

a) Unaufgeforderter Kontaktaufnahme

Spam, Fishing und Phishing, Gewinnmails

Früher oder später passiert es allen Internet-Nutzern: Im Posteingang taucht eine recht

merkwürdige Nachricht auf: entweder sind gerade Sie der glückliche Gewinner von mehreren Hunderttausend Euro oder Dollar (Gewinnmails) oder aber Sie werden durch eine Mahnung darauf aufmerksam gemacht, dass Sie eine Rechnung (etwa aus einem Online-Kauf oder aber Telefonkosten) nicht beglichen haben (Pishing-Fishing-Mails). Natürlich handelt es sich hier nicht um einen echten Gewinn, sondern vielmehr um eine üble Masche, die meist darauf abzielt, gutgläubige Menschen - mit der Aussicht auf einen viel größeren Gewinn - **zur Zahlung von einigen Tausend Euro zu bewegen**.

Im Falle einer Rechnung hingegen geht es meist darum, an eine Unzahl von **Datensätzen** von Personen zu kommen (daher auch der Begriff Pishing, der sich aus P(ersonal) Fishing zusammensetzt), mit welchen kriminelle Banden gar einiges anfangen können (**Datenhandel, Identitätsdiebstahl!**). Den Zugang zu den Daten verschafft man sich durch Anhänge und Links, zu deren Öffnung man die ahnungslosen Verbraucher auffordert, um Details über die angeblich noch zu begleichende Rechnung zu erfahren. Besonders auf Gewinnmails sollten Sie auf keinen Fall reagieren: Geben Sie auf keinen Fall persönliche Daten und Bankverbindungen preis, versenden Sie keine Kopie des Personalausweises und zahlen Sie auf gar keinen Fall!

Auch im Falle von angeblich offenen Rechnungen, sollten Anhänge und Links niemals geöffnet werden, wenn der Absender nicht eindeutig identifizierbar ist und tatsächlich noch eine Zahlschuld besteht,

b) Aufgeforderte Kontaktaufnahme

Hierzu gehören vor allem Kauf-Verkaufsanfragen vonseiten des Verbrauchers (besonders über Verkaufsplattformen und -portale). Bei solchen Angeboten, die über Online-Annoncen geschaltet werden, haben sich im Besonderen diese Kategorien von Gütern und Dienstleistungen als risiko- und betrugsanfällig herausgestellt:

Angebote von **Ferienwohnungen, Mietwohnungen** sowie der Ankauf von **Gebräuchtwagen und Mobiltelefonen**. Hier sollte man besondere Skepsis walten lassen, von Vorauszahlungen Abstand nehmen und den Geschichten, warum die Ware zum Schnäppchenpreis angeboten wird, nicht trauen.

Off ist in solchen Fällen

der Vertragspartner kein Unternehmer sondern eine Privatperson:

Abgesehen von der soeben beschriebenen Situation, stehen Ihnen beim Kauf von einem Privaten die in den vorhergehenden Abschnitten besprochenen Rechte wie Widerrufsrecht und Gewährleistung zum Großteil nicht zu, da diese lediglich bei Verträgen zwischen einem Verbraucher auf der einen und einem Unternehmer auf der anderen Seite zur Anwendung kommen. Dies bedeutet, dass Sie die Ware im Normalfall nicht zurückgeben können, sollten Sie Ihren Kauf nochmals überdenken wollen, denn es steht Ihnen kein Widerrufsrecht zu. Auch ein Mangel kann nicht im Rahmen der gesetz-

lichen Gewährleistung gerügt werden.

Natürlich ist es in solchen Fällen auch umso schwerer den Verkäufer eindeutig zu identifizieren. Umso wichtiger ist es hier nun auch alle Vorkehrungen zu treffen, um sich so weit wie möglich abzusichern. So sollten nicht vollkommen sichere Zahlungsmodalitäten von vorne herein ausgeschlossen (s. hierzu Kapitel „Zahlungsmittel“) und in der Regel Vorauszahlungen ohne Garantie vonseiten des Verkäufers abgelehnt werden.

c) Kauf von gefälschten Waren (Erwerb von Sachen verdächtiger Herkunft - *incauto acquisto*)

Geahndet wird, wer Produkte kauft oder annimmt, deren Qualität, Verkaufsart oder Preis darauf hindeuten, dass die Normen in Bezug auf Ursprung, Herkunft und das geistige Eigentum (*proprietà intellettuale*) missachtet wurden.

Bereits vor der Kaufentscheidung kann der Verbraucher Vorkehrungen treffen, um nicht in solch eine Falle zu tappen und auch noch Strafen zu riskieren:

Wenn das begehrte Markenstück, das normalerweise nur in Markengeschäften erhältlich ist, auf nicht offiziellen Online-Portalen des Herstellers angeboten wird, dann handelt es sich mit großer Wahrscheinlichkeit um gefälschte und illegale Ware.

Sie sollten in solchen Fällen Abstand vom Kauf nehmen, denn ein Kauf kann neben der Tatsache, dass Sie Ware minderer Qualität erhalten auch noch weitere negative Konsequenzen mit sich tragen:

Zunächst könnte das Delikt der **Hehlerei** vorliegen, wenn man Produkte kauft, obwohl man weiß, dass es sich dabei um gefälschte oder gestohlene Waren handelt. Wenn also aufgrund des **zu niedrigen Preises der Ware, seiner Qualität oder der Verkaufsbedingungen** oder aufgrund irgendeines anderen Elements davon ausgegangen werden muss, dass die **Ware möglicherweise aus einer Straftat** (z. B. Diebstahl oder Fälschung) stammt und/oder sie wahrscheinlich gefälscht ist, und man sie trotzdem erwirbt, kann der Käufer im schlimmsten Falle zu einer Gefängnisstrafe zwischen 2 und 8 Jahren und einer Geldstrafe zwischen 516 und 10.329 Euro verurteilt werden. Wenn man hingegen **aus bloßem Leichtsinne oder Unachtsamkeit**, Waren verdächtiger oder zweifelhafter Herkunft erwirbt, so riskiert man eine Haftstrafe bis zu 6 Monaten oder eine Geldbuße von nicht weniger als 10 Euro („Erwerb von Sachen verdächtiger Herkunft“). Hinzu können auch Verwaltungsstrafen in der Höhe von 100 bis 7.000 Euro kommen.

d) Betrug

Was, wenn der Verkäufer Sie eindeutig betrogen hat?

Sind Sie eindeutig einer Online-Straftat zum Opfer gefallen, so sollten Sie sich umgehend an die Polizei wenden um Anzeige zu erstatten. Zuständig für Straftaten, die im Internet begangen werden, ist in Italien insbesondere die sog. Postpolizei, eine Sektion der Staatspolizei (<https://www.commissariatodips.it/>). Besonders bei grenzüberschreitenden Käufen kann jedoch oft auch die Polizei nichts tun.

Da es also oft auch trotz einer Anzeige aussichtslos ist, zu seinem Geld zu kommen und den Täter zu überführen, sollte jeder Online Käufer von vorne herein einige Vorkehrungen treffen, um solchen unerwünschten Überraschungen aus dem Wege zu gehen.

5. Tipps zum sicheren Online-Kauf

Hier nun zusammenfassend nützliche Tipps aus unserem Beratungsalltag und aus der Erfahrung, wie unangenehmen Situationen oder betrügerischen Fallen im Internet aus dem Weg gegangen werden kann:

- **Vorsicht bei besonders günstigen Angeboten:** Unternehmer haben in der Regel nichts zu verschenken! Möglicherweise bekommen Sie gar keine oder eine gefälschte Ware.
- **Überprüfen Sie, ob der Verkäufer ein Unternehmer oder ein privater Anbieter ist.** Das Fernabsatzgesetz gilt nämlich nur bei Verträgen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen wurden. Nur in diesem Fall haben Sie ein Gewährleistungs- und Rücktrittsrecht.
- Kaufen Sie nur auf bekannten Internetseiten ein oder **informieren Sie sich über den Verkäufer.** Je mehr Informationen Sie über ihn haben umso besser.
- **Die Internetseite muss folgende Informationen enthalten:**
 - Kontaktdaten des Unternehmens wie Postanschrift, Telefonnummer,
 - Emailadresse
 - wesentliche Eigenschaften der Ware
 - Preis inklusive aller Gebühren und Lieferkosten
 - Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung
 - Informationen zum Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht sowie zu den gesetzlichen und vertraglichen Garantiebedingungen.
- Geben Sie **vor dem Kauf** den Namen des Unternehmens in Internet-Suchmaschinen ein. Oft lassen sich dort Einträge von anderen Internetnutzern finden, die ihre positiven und negativen Erfahrungen mit dem Verkäufer schildern. Diese Einträge können eine wichtige Hilfe bei der Entscheidung für oder gegen den Kauf sein.
- Lesen Sie die **allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** sorgfältig durch, bevor Sie den Kauf tätigen.
- Ein Klick reicht zum Vertragsabschluss, auch wenn die Ware bzw. Dienstleistung erst bei bzw. nach der Lieferung bezahlt wird.
- **Schauen Sie genau, was Sie kaufen.** Da Sie das Wunschobjekt nicht begutachten können, lesen Sie sich die Produktbeschreibung (technische Details, Maße usw.) genau durch und fragen Sie im Zweifelsfall nach.
- **Drucken Sie sich sämtliche Dokumente vom Kauf aus** und bewahren Sie diese sorgfältig auf; machen Sie gegebenenfalls Screenshots während des Bestellvorgangs.
- Was die **Bezahlung** anbelangt, so sollten Sie – soweit möglich – nicht per Vor-

auskasse (z. B. Überweisung, Kreditkarte) bezahlen, da Sie zuerst zahlen und erst danach die Ware bekommen und damit ein erhebliches Risiko eingehen. Häufig ist es allerdings so, dass eine Bezahlung nach der Lieferung (z. B. per Nachnahme, auf Rechnung) gar nicht möglich ist.

- Ist die **Zahlungsmodalität wirklich sicher**? So muss eine IBAN-Nummer nicht unbedingt einem Bankkonto entsprechen, denn sie könnte auch einer aufladbaren Karte zugeordnet sein, deren Eigentümer möglicherweise nicht identifizierbar ist. Nützlich kann es sein, eine IBAN-Nummer über eine Webseite wie z. B. <http://www.ibancalculator.com> zu prüfen, um zu erfahren, ob die Daten eindeutig einem Bankkonto zugeordnet werden können.
- Beim **Bezahlen mit Kreditkarte** haben Sie die Möglichkeit, im Falle einer unrechtmäßigen Abbuchung über einen Chargeback-Antrag, die Rückbuchung der Zahlungen zu verlangen (weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Zahlungsmittel“). Es ist ratsam, die Kontoauszüge der nächsten Monate auf ungerechtfertigte Abzüge hin zu kontrollieren. Bei einer missbräuchlichen Verwendung wenden Sie sich sofort an Ihr Kreditkarteninstitut und Ihre Bank.
- Wenn die **Ware bereits bei der Lieferung beschädigt** ist, lassen Sie sich dies vom Zusteller schriftlich bestätigen und akzeptieren Sie diese nur „mit Vorbehalt“ (*con riserva*) oder verweigern Sie die Annahme; Sie sind nämlich nicht verpflichtet, die beschädigte Ware anzunehmen. Geben Sie unbedingt den Grund für den Vorbehalt oder die Verweigerung an (z.B. Ware beschädigt). Dokumentieren Sie die Mängel beispielsweise anhand von Fotos und/oder einer Videoaufzeichnung.
- Sollte die **Verpackung bei der Lieferung beschädigt** sein, so sollten Sie die Ware auf jeden Fall nur „mit Vorbehalt“ (*con riserva*) annehmen oder die Annahme gänzlich verweigern. Geben Sie unbedingt den Grund des Vorbehalts oder der Verweigerung an (z. B. „Paket beschädigt“).
- **Überprüfen Sie nach der Lieferung sofort**, ob die Ware funktioniert, vollständig ist und der Produktbeschreibung entspricht. Sollte dies nicht der Fall sein, reklamieren Sie sofort am besten mittels Einschreiben mit Rückantwort.
- Klären Sie vorab, **wer im Falle einer Rücksendung die Transportkosten trägt** und wie hoch diese sind.
- Was die Form bei **Reklamationen** und Beanstandungen anbelangt, so ist ein Einschreiben mit Rückantwort zwar meist nicht zwingend vorgesehen, jedoch kann dieses aus Beweisgründen sehr hilfreich sein.

Kleine Schritte, die wohl aufwendig erscheinen mögen, die aber so manchen vor dem Schlimmsten bewahren können.

6. Wie können Sie Ihr Recht durchsetzen?

Zunächst muss der Unternehmer kontaktiert, und das Problem geschildert werden. Manchmal reicht eine mündliche Schadensmeldung aus, um das Problem zu lösen. Besser ist jedoch eine schriftliche Reklamation: Wie wollen Sie zu einem späteren Zeitpunkt beweisen, dass Ihnen telefonisch der Austausch des defekten Fernsehgeräts versprochen wurde?

Sollte der Unternehmer keine oder keine zufriedenstellende Lösung anbieten, können Sie sich an eine **Verbraucherorganisation** wenden. Hat die Beschwerde nationalen Charakter (Verbraucher und Unternehmen haben ihren Wohnsitz bzw. Sitz in Italien), dann finden Sie auf der Internetseite www.tuttoconsumatori.org eine Liste aller in Italien anerkannten Verbraucherorganisationen. Sollte sich Ihre Beschwerde gegen ein im EU-Ausland (sowie in Norwegen und Island) ansässiges Unternehmen richten, können Sie sich direkt an unser Zentrum wenden. Das **Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)** versucht, einvernehmliche Lösungen bei grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden innerhalb der EU (sowie in Norwegen und Island) zu finden.

Könnte – trotz der Intervention einer Verbraucherorganisation oder des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren – Ihre Beschwerde nicht gelöst werden, haben Sie die Möglichkeit sich an eine **ADR-Stelle (Alternative Dispute Resolution)** zu wenden. Bei den ADR-Stellen handelt es sich um **außergerichtliche Streitbeilegungsorgane**. Diese unterstützen die Parteien bei der Lösungsfindung (Mediation), sie schlagen selbst eine Lösung vor (Schlichtung) oder sie entscheiden eigenmächtig (Schiedsgericht). Die ADR-Organen sind schnell, unbürokratisch und kostengünstig; eine anwaltschaftliche Vertretung ist nicht notwendig.

Da ein Großteil der ADR-Verfahren die persönliche Anwesenheit der Parteien vorsieht, eignen sie sich nicht in jenen Fällen, in denen die Ware, welche Beschwerdegegenstand ist, im Ausland oder online bei einem weitentfernten Unternehmen gekauft wurde. In solchen Fällen ist eine bestimmte Art des ADR, das ODR (*Online Dispute Resolution*) nützlich. Das **ODR-Verfahren** funktioniert ähnlich wie das traditionelle Schlichtungsverfahren mit dem Unterschied, dass es bequem vom Computer zu Hause aus gemacht werden kann. Ein Beispiel eines ODR-Organen in Italien ist RisolviOnline, der Online-Schlichtungsdienst des Schiedsgerichtes Mailand, welches bei der dortigen Handelskammer angesiedelt ist. Ein Beispiel eines ODR-Organen in Deutschland ist der Online-Schlichter; diese Schlichtungsstelle ist auf Streitfälle spezialisiert, denen ein im Internet geschlossener Vertrag zugrunde liegt. Ab dem 15. Februar 2016 können sich Verbraucher, die bei einem Online-Kauf Schwierigkeiten hatten, an die neue Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (ODR) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird. Ab diesem Datum müssen alle Online-Shops auf ihrer Internetseite gut sichtbar einen

direkten Link zu dieser Online-Plattform veröffentlichen. Weitere Information zur Plattform finden Sie auf unserer Internetseite www.euroconsumatori.org.

Weitere Informationen zum Thema "Reklamationen" finden Sie in unserer Broschüre "Leitfaden für Verbraucherbeschwerden" sowie auf unserer Internetseite www.euroconsumatori.org.

Was kann ich tun, wenn es mir nicht gelingt, mich außergerichtlich mit dem Unternehmer zu einigen?

In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit, über das **europäische Verfahren für geringfügige Forderungen** (sog. *European Small Claims Procedure - ESCP*) Klage zu erheben. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass das Unternehmen im EU-Ausland ansässig ist und der Streitwert den Betrag von 2.000 Euro nicht übersteigt. Wenn Sie also bei einer deutschen Internetseite ein Handy bestellt haben, man Ihnen dieses nicht liefert und auch den Kaufpreis nicht erstattet, können Sie das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen nutzen. Ist das Unternehmen aber, so wie Sie, in Italien ansässig, kommt dieses Verfahren nicht zur Anwendung. In diesem Fall bleibt Ihnen, nach der Ausschöpfung aller außergerichtlichen Streitbeilegungsmittel, nur die Möglichkeit, Ihr Recht in einem ordentlichen Gerichtsverfahren durchzusetzen.

Das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen ist schnell, kostengünstig und wirksam.

Es ist schnell, da für das gesamte Verfahren knappe Fristen vorgesehen sind. Es funktioniert auf der Grundlage von Standardformblättern und wird schriftlich durchgeführt (außer das Gericht hält eine mündliche Verhandlung für erforderlich).

Es ist kostengünstig, da es keine Vertretung durch einen Anwalt erfordert. Auch die mit dem Verfahren verbundenen Verwaltungskosten sind gering; sie variieren in den einzelnen Mitgliedstaaten zwischen 15 und 200 Euro.

Es ist wirksam, da das am Ende des Verfahrens ergangene Urteil in einem anderen Mitgliedstaat anerkannt und vollstreckt werden kann, ohne dass es einer Vollstreckbarerklärung bedarf und ohne dass die Anerkennung angefochten werden kann. Wenn die Gegenseite das Urteil nicht umsetzt, ist zu dessen Vollstreckung allerdings die Intervention eines Rechtsanwaltes notwendig.

Weitere Informationen zum europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen finden Sie auf unserer Internetseite www.euroconsumatori.org.

7. Nützliche Links:

Europäisches Verbraucherzentrum, Büro Bozen:
www.euroconsumatori.org

Verbraucherzentrale Südtirol:
<http://www.verbraucherzentrale.it/>

Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net):
http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

Liste der anerkannten italienischen Verbraucherorganisationen:
<http://www.tuttoconsumatori.org>

Verbraucherkodex (Codice del Consumo – D.Lg. 206/2005):
<http://www.codicedelconsumo.it/p1.html>

ODR-Plattform der Europäischen Kommission:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Online-Schlichtungsverfahren RisolviOnline:
<http://www.risolvionline.com/>

Italienische Wettbewerbsbehörde/Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust):
<http://www.agcm.it/>

Postpolizei/Polizia Postale:
<https://www.commissariatodips.it/>

Musterbriefe

Musterbrief zur Gewährung einer Zusatzfrist für die Lieferung:
<http://www.euroconsumatori.org/81914d82683.html>

Muster Widerrufsformular
<http://www.euroconsumatori.org/81914d82682.html>

Musterbrief zur Ausübung des verlängerten Rücktrittsrechts:
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1279

Musterbriefe zur Gewährleistung:
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1079
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1099



Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen
Brennerstraße 3
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Viale degli Ammiragli 91
I-00136 Roma
Tel. +39-06-44238090
Fax +39-06-44170285
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-netitalia.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC

gefördert
durch



Autonome Provinz Bozen