

# **Ihr Recht als Verbraucher beim Online-Kauf So shoppen Sie sicher im Internet!**

Vortrag beim IT-Stammtisch von Zeitsprung  
am 12.05.2011 von

RA Dr. Ulrich Höpfner LL.M. MBA

**Sind Sie Online-Shop-Betreiber?**

**Haben Sie im Internet eingekauft?**

Rechtsanwalt Dr. Ulrich Höpfner LL.M. MBA

Studium der Rechtswissenschaften an der Uni Bayreuth

Referendariat in Bamberg, Bayreuth und Kapstadt

Masterstudium IT & Telecommunications Law an der Uni  
Strathclyde

Masterstudium Internationales Management an der FH Fulda

Anwalt seit 2001

## Verkaufsplattformen und Shop-Anbieter



## Online-Kauf als Wirtschaftsfaktor

- Umsatz 2009 in Deutschland rd. 15,5 Mrd. Euro
- In 2010 Umsatzplus vom 14 %
- Durchschnittlicher Warenkorb 506 Euro
- Durchschnittlich kauft jeder Bundesbürger 9,4 mal pro Jahr in einem Online-Shop

Quelle: GFK, Stand 2010

## Ist das vertrauenswürdig?

Home | English | Français | Español | Deutsch | Italiano | Português | Русский | 日本語 | US\$ | Registrieren oder Einloggen | Me

Light **in** the box.com Internationaler Großhandel Weltweit derselbe Preis

Tattoos

Hochzeit & Events Handy Elektro Auto Elektro Haus & Garten Beauty Gadgets Mode Special

Abonnieren Newsletter und gewinnen Sie Ihr Traumkleid!

### Neue Angebote



Königliche Hochzeit



2011 Modenschau



AUTO DEKORATIVE LEUCHTEN  
nur 5€!  
WENN DIE BESTELLUNG  
über \$199  
AUF EIN AUTO DVD PLAYER  
Sofort Bestellen >

1 2 3 4 5

### Empfohlene Kategorien



#### Handy

- Smartes Telefon
- Android Handys



#### Hochzeit & Events

- Brautkleider
- Kleider für Hochzeit



#### Elektronik

- Computer
- Security System

## Wann ist ein Online-Shop sicher?

### Europarechtliche Grundlagen

- Fernabsatzrichtlinie 1997/7 EG
- E-Commerce-Richtlinie 2000/31 EG

und deren Umsetzungen ins nationale (deutsche) Recht ermöglichen einen sicheren Rechtsverkehr in der EU.

## Anwendbarkeit des Fernabsatzrechts (1)

Fernabsatzverträge sind Verträge über die Lieferung von Waren und Dienstleistungen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln geschlossen werden. (§ 312 b BGB)



## Anwendbarkeit des Fernabsatzrechts (2)

- Verbraucher:
  - Natürliche Personen, die Rechtsgeschäfte abschließen, die nicht zu ihrer gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit gehören.
- Unternehmer:
  - Alle, die keine Verbraucher sind.
  - Problem: eBay Powerseller

## Anwendbarkeit des Fernabsatzrechts (3)

Ausnahmen gemäß § 312 b Abs. 2 BGB (u.a.):

- Fernunterricht (z.B. Fernstudium)
- Versicherungen (z.B. Vergleichsportale mit Abschluss)
- Grundstücken / Immobilien (z.B. Immobilienscout)
- Lebensmittel des täglichen Bedarfs (z.B. Onlineshop Metzgerei)
- Reisen (z.B. Flüge oder Bahntickets)
- Lieferung von Speisen und Getränken (z.B. Pizzalieferung)
- Freizeitgestaltung (z.B. Konzertkarten, Kinotickets)

## Verbraucherrechte (1)

### *Recht auf Unterrichtung:*

der Online-Shop-Betreiber muss rechtzeitig vor Vertragsschluss folgende Informationen geben:

- Identität und ladungsfähige Anschrift
- Waren- oder Dienstleistung
- Zustandekommen des Vertrages
- Mindest-Vertragslaufzeit (z.B. Handy-Vertrag)

## Verbraucherrechte (2)

- Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer
- anfallende Liefer- und Versandkosten und ggf. Kosten Dritter
- Zahlung (-Modalitäten) und Lieferbedingungen
- Widerrufs- oder Rückgaberecht sowie die Bedingungen

## Verbraucherrechte (3)

### *Widerrufs- und Rückgaberecht*

- Fristgerechter Widerruf, Absendung ausreichend
- Keine Begründung nötig
- 14 Tage bei erteilter Widerrufsbelehrung, ansonsten einen Monat

## Verbraucherrechte (4)

Ausnahmen vom Widerrufsrecht:

- Waren nach Kundenspezifikation (z.B. Maßanzüge)
- Ungeeignet zur Rücksendung / schnell verderbliche Waren (z.B. mp3)
- entsiegelte Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte
- Wett- und Lotterie- sowie Finanzdienstleistungen (z.B. Börse)
- (Live-)Versteigerungen (Ausnahme z.B. eBay)
- telekommunikationsgestützte Dienste (z.B. kostenpflichtige Hotlines)

## Problematiken

Problem (Muster-) Widerrufsbelehrung

Rücksendekosten

Hinsendekosten

## Vertrauenswürdige Online-Shops



**EHI GEPRÜFTER  
ONLINE-SHOP**



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

[Über uns](#) | [Service/Login](#) | [Partner](#) | [Presse](#) | [Für Shopbetreiber](#)

Trusted Shops ist seit 1999 mit mehr als 9.000 geprüften Händlern das führende Gütesiegel für Online-Shops mit integriertem Käuferschutz einschließlich Trusted Shops Garantie, eine Geld-zurück-Garantie – garantiert durch namhafte Versicherungen. Trusted Shops hat sich den Qualitätskriterien der Initiative D21 unterworfen.

- 1. Qualität durch objektive Prüfkriterien**  
Maxi-Mode-Schlitt hat die mehr als 100 Qualitätskriterien erfüllt, um das Trusted Shops Gütesiegel zu erhalten. Diese Kriterien werden von unabhängigen Verbraucher- und Datenschützern fortlaufend weiterentwickelt. Die Einhaltung wird regelmäßig von Diplom-Wirtschaftsjuristen und IT-Experten überprüft.
- 2. Finanzielle Sicherheit mit Trusted Shops Käuferschutz**  
Sie können sich bis EUR 2.500,- gegen Verlust Ihrer Zahlung im Fall der Nicht-Lieferung oder nach Rückgabe der Ware absichern, unabhängig von der Zahlungsart. Die Absicherungsdauer beträgt 30 Tage. Die Kosten des Käuferschutzes trägt der Shop für Sie! Trusted Shops Mitarbeiter unterstützen Sie bei etwaigen Problemen mit Ihrem Online-Einkauf.
- 3. Von Verbraucherschützern und staatlichen Stellen empfohlen**  
Trusted Shops wird von Verbraucherschützern und staatlichen Stellen für sicheres Einkaufen im Internet ausdrücklich empfohlen, z.B. von Stiftung Warentest oder dem Bundesjustizministerium.

Der Trusted Shops Käuferschutz wird Ihnen im Bestellprozess angeboten. Es gelten die Bedingungen für die [Trusted Shops Garantie](#)

[Trusted Shops Startseite](#)

### TRUSTED SHOPS ZERTIFIKAT

No. X238E3C8B6A1AB58AD4F4817B04D15326

SHOP	<a href="#">Maxi-Mode-Schlitt</a>
URL	<a href="#">www.maenner-uebergroessen.de</a>
STATUS	<b>gültig</b> <a href="#">Shop-Informationen</a>
KONTAKT	Kohlhäuser Str. 3-5 36043 Fulda, Deutschland Tel. 0661/4804081 Fax 0661/4804083 <a href="mailto:info@maxi-mode-schlitt.de">info@maxi-mode-schlitt.de</a>
ANBIETER	Herbert Schlitt Kohlhäuser Str. 3-5, 36043 Fulda, Deutschland
HANDELSREGISTER	Einzelunternehmen
VERTRETUNGS- BERECHTIGTER	Herbert Schlitt
ERSTPRÜFUNG AM	11.02.2011
GÜLTIG VON	11.02.2011 bis 10.02.2012
BESTÄTIGT VON	 Jean-Marc Noël Geschäftsführer Trusted Shops GmbH





**KANZLEI DR. HÖPFNER**

[www.kanzlei-hoepfner.de](http://www.kanzlei-hoepfner.de)

**Vielen Dank**

**für Ihre**

**Aufmerksamkeit!**

Die Folien zum Vortrag finden Sie demnächst hier:

<http://www.kanzlei-hoepfner.de/download>



KANZLEI DR. HÖPFNER

[www.kanzlei-hoepfner.de](http://www.kanzlei-hoepfner.de)

Kanzlei Dr. Höpfner

Kronhofstraße 43

36037 Fulda

[www.internetrecht24.eu](http://www.internetrecht24.eu)

[info@kanzlei-hoepfner.de](mailto:info@kanzlei-hoepfner.de)