

Digitaler Stammtisch – Schnäppchenjagd: Klick! Der Weihnachtseinkauf ist erledigt?

*Eine Adresse
für 2 Länder*



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa
ECC-Net

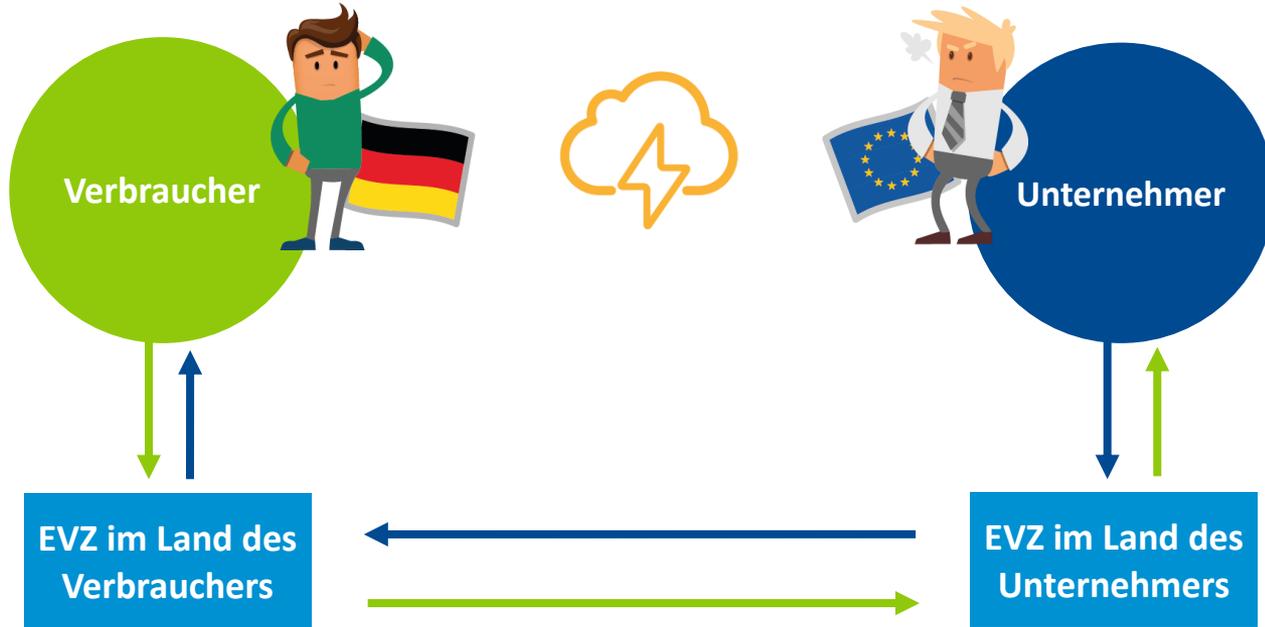
Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

- **Information** über die Chancen und Risiken des EU-Binnenmarktes
- **Beratung** im Einzelfall
- **Rechtsvertretung** (außergerichtlich)
- Zugang zu **außergerichtlicher Streitbeilegung**
- Unterstützung bei vereinfachten **EU-Gerichtsverfahren**



Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

So helfen wir Verbrauchern



Mögliche Nachteile des Einkaufs im Internet

- Betrüger, sog. „Fakeshops“
- Räumliche Entfernung, keine fachliche Beratung
- Preisgabe persönlicher / sensibler Daten
- Missbrauch von Daten (Konten, Karten, Adressen)

Seriosität des Anbieters prüfen!

Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben:

- Impressum (Adresse, E-Mail, Telefon, Rechtsform, Vertretung)
- Info-Pflichten zu Widerruf, Produkt, Lieferzeiten
- Preisangaben, vor allem Versandkosten
- „Buttonlösung“
- Datenschutzerklärung

Seriosität des Anbieters prüfen!

Informationsquellen:

- Internet Gütesiegel
- Bewertungsportale
- Öffentliche Register (Handelsregister, Insolvenzbenanntmach.)
- Google maps
- Marktwächter, Watchlist Internet
- EVZ Deutschland

Gütesiegel zum Online Shopping

Gibt es ein Gütesiegel?



- Ist das Gütesiegel echt?
- Ist es noch gültig?
- Wofür steht das Gütesiegel?

TIPP: Machen Sie den Gegenteilstest vom Gütesiegel zum Shop!

Anzeigepflicht, Versandhandelsregister, EU-Sicherheitslogo - seit Oktober 2015 verpflichtend

- Registrierte Apotheken am Logo erkennbar
- Vorsicht vor Fälschungen! Empfehlung:
 - Klick auf das Logo
 - Prüfung der Adresse der Webseite (URL)
 - Internetseite des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte:
<https://www.dimdi.de/dynamic/de/arsneimittel/versandhandel/>



 Zur Überprüfung
der Legalität
dieser Website
hier klicken

Vorteile: Kundenmeinungen helfen sich eine Meinung zu Produkten und unbekanntem Anbietern zu bilden.

Nachteile: Subjektivität, Manipulierbarkeit, Anonymität

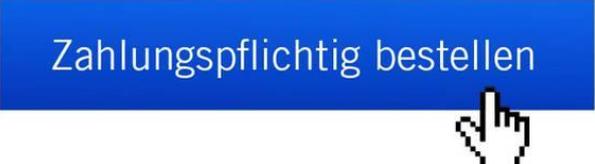
TIPPS:

- Vergleichen Sie mehrere Portale/Foren
- Achten Sie auf wiederkehrende Probleme (z.B. Lieferung)
- Achten Sie insbesondere auf Aktualität der Bewertungen

Vertragsschluss im Internet: Button-Lösung seit 2012

Klare Vorgaben zum kostenpflichtigen Kauf: Die “Button-Lösung”:

- Gut lesbare Beschriftung der Schaltfläche (Button)



Zahlungspflichtig bestellen

- Sonst keine Vertragsbindung (!)
- Gilt nur für Verbraucher!

Zulässige Schaltflächen

**Zahlungspflichtig
bestellen**

~~**Weiter**~~

~~**Jetzt buchen**~~

~~**Verbindlich
bestellen**~~

**Kostenpflichtig
buchen**

~~**Jetzt bestellen!**~~

Grundsatz: „Erst die Ware, dann das Geld“

- Kauf auf Rechnung (Überweisung nach Prüfung der Ware)
- Lastschrift (Rücklastschrift möglich)
- Kreditkarte („charge back“ möglich)
- Zahlungsdienstleister (z.B. Paypal)
- Nachnahme (sehr sicher, aber teuer)
- Vorabüberweisung (nicht empfehlenswert)
- Western Union, Zahlungscodes (nicht empfehlenswert)

Widerrufsrecht (Richtlinie 2011/83/EU)

Was ist das?

- Lösung vom Vertrag
- Frist: 14 Tagen nach Lieferung (max. 1 Jahr 14 Tage)
- Wie: Erklärung gegenüber dem Verkäufer (am besten Brief, Fax, E-Mail)
- Rückgabe bzw. -zahlung innerhalb von 14 Tagen

Wann gilt es?

Vertragsschluss „außerhalb von Geschäftsräumen“ (z.B. Internet, Telefon, Fußgängerzone). Gilt nicht bei Kauf im Laden!

Widerrufsrecht (Richtlinie 2011/83/EU)

Gibt es Ausnahmen vom Widerrufsrecht?

- Individuell angefertigte Waren
- Schnell verderbliche Ware (Lebensmittel, Blumen)
- Unterbringung, Gastronomie
- Beförderung (Flug, Bus, Bahn)
- Versiegelte Waren nach Öffnung (Medikamente, Hygieneartikel, Kosmetika)
- Freizeitgestaltung

Widerrufsrecht (Richtlinie 2011/83/EU)

Wer trägt die Hin- und Rücksendekosten?

- Hinsendekosten: Verkäufer (Standardversand)
- Rücksendekosten: Käufer nur, wenn er darauf hingewiesen wurde.

Ist Wertersatz zu leisten?

- Ordnungsgemäße Belehrung über die Pflicht, ggf. Wertersatz zu leisten?
- Wertverlust nur möglich bei zu intensiver Prüfung/Nutzung der Ware, die über die klassische Prüfung im Laden hinausgeht

Richtlinie 1999/44/EG (Verbrauchsgüterkauf)

Gewährleistung

- Gesetzliche Pflicht des Verkäufers
- Mangelfreiheit bei der Übergabe der Sache

Garantie

- Freiwilliges Leistungsversprechen des Herstellers, Verkäufers oder Dritten
- Funktionsfähigkeit für einen bestimmten Zeitraum

Umtausch

- Leistungsversprechen des Verkäufers

Gesetzliche Gewährleistungsrechte

Was versteht man darunter?

- Anspruch auf ein fehlerfreies Produkt
- Reparatur oder Austausch nach Wahl des Käufers bei Defekt
- Mindestens 2 Jahre für neue Produkte
- „Beweislastumkehr“ 6 Monate

Wann und wo gelten sie?

- Vertrag zwischen Verbraucher und Unternehmer
- Einschränkungen zu Lasten des Verbrauchers sind unzulässig!
- Mindeststandard gilt in der ganzen EU.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

 Bahnhofplatz 3
77694 Kehl

 0 7851 991 48 0

 info@cec-zev.eu

*Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstags bis donnerstags
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.*

www.cec-zev.eu



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Z
w

