

Onlineshop



Zahlungsart

54 Prozent aller Österreicherinnen und Österreicher kaufen regelmäßig über das Internet ein, damit befinden sie sich im EU-Durchschnitt. Am aktivsten ist die Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen, am häufigsten werden Kleidung, Sportartikel, Bücher und E-Books gekauft sowie Flüge und Urlaube gebucht. Die Online-Beschwerdestelle des österreichischen Internet Ombudsmannes verzeichnete im Jahr 2013 rund 5000 Beschwerden, der Großteil betraf vermeintliche Gratisangebote.

Quelle: Statistik Austria, Jahresbericht Internet Ombudsmann 2013



Onlinekauf

Sichere Onlineshops

Shoppern über das Internet bietet viele Vorteile: eine große Auswahl und die Möglichkeit, jederzeit und überall einzukaufen. Doch gerade, weil der Onlinekauf aus der Ferne stattfindet, sollten Userinnen und User vorsichtig sein. Im Gegensatz zum normalen Einkauf kann die Ware nicht „live“ begutachtet werden, stattdessen gibt es Fotos, Beschreibungen und Rezensionen von Kundinnen und Kunden. Viele Webshops bieten sehr viele verschiedene Produkte an und verlangen teilweise auch unterschiedliche Preise, dazu kommen noch Versandkosten. Wie schon ihr Name verrät, fassen Preisvergleichsportale Produkte von mehreren Onlineshops zusammen und bieten so einen Überblick über die unterschiedlichen Preise im Netz. Doch Achtung: Tests von Verbraucherschutzzentralen zeigten, dass die Preissuchmaschinen nicht immer vollständige oder richtige Ergebnisse lieferten. Es empfiehlt sich daher, die Informationen von mehreren Preisvergleichsportalen miteinander zu vergleichen.

Wenn ein paar einfache Regeln beachtet werden, kann dennoch auch im Internet sicher eingekauft werden.

- **Faustregel:** Internationale und vertrauenswürdige Unternehmen betreiben oft eigene europäische, wenn nicht sogar österreichische Webshops (z. B. H&M, Thalia). Bei Anbietern außerhalb der EU oder ohne europäische Verkaufsplattform sollten Nutzerinnen und Nutzer vorsichtig sein, da es hier unter Umständen schwierig sein kann, ihr Recht durchzusetzen. Jedoch ist nicht jede Webseite mit einer .at- oder .de-Domain vertrauenswürdig! Bei Domainnamen, die auffällige Schlagwörter wie „Outlet“ und „Sale“ enthalten, ist Vorsicht geboten.
- **Sichere Verbindung:** Eingaben von Daten sollten nur über verschlüsselte **SSL-Verbindungen** erfolgen. Die SSL-Verschlüsselung ist am **Schlosssymbol**  erkennbar, oder daran, dass der Webadresse ein **https://** vorangestellt ist.
- **Impressum und AGB:** Das Impressum kann Aufschluss darüber geben, wer die Eigentümerin bzw. der Eigentümer der jeweiligen Domain ist. Webshops, die keine entsprechenden Informationen offenlegen, sollten mit Vorsicht behandelt werden. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen zu



Preisvergleichsportale:

www.geizhals.at
www.idealo.at



SSL-Protokoll:

Ein Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet (SSL = Secure Sockets Layer), seit Version 3,0 wird das Protokoll unter TLS weiterentwickelt und standardisiert (TLS = Transport Layer Security).



EPS-Online-Überweisung:

„Electronic Payment Standard“ ist die Schnittstelle für Online-Zahlungssysteme österreichischer Banken.



lesen dauert lange und teilweise sind diese schwer verständlich, zumindest ein kurzer Blick auf die Abschnitte bezüglich des Rücktrittsrechts oder der Bezahlung empfiehlt sich aber sehr.

- **Rücktrittsrecht:** Vertrauenswürdige Unternehmen haben ordentliche AGB und erläutern darin das Rücktrittsrecht.
- **Zahlungsart:** Vertrauenswürdige Onlineshops bieten mehrere Zahlungsarten an. Zahlungen im Voraus sollten tunlichst vermieden werden, auch Kreditkarten sind nicht immer die sicherste Methode. Mittlerweile gibt es verschiedene sichere Online-Zahlungsarten, die von den meisten Webshops unterstützt werden, beispielsweise die **EPS-ONLINE-ÜBERWEISUNG** oder die Nachnahme.
- **Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen:** Dieses Gütezeichen kennzeichnet seriöse Onlineshops, die zuvor auf Sicherheit und Kundenservice geprüft wurden.

Vertragsabschluss

Um einen Kaufvertrag abzuschließen, müssen sich Käuferin oder Käufer und Verkäuferin oder Verkäufer über die Ware und den Preis einigen. Das gilt offline genauso wie online. Denn Verträge können – mit wenigen, für Onlinekäufe nicht relevanten Ausnahmen – in jeder beliebigen Form abgeschlossen werden.

Möglich sind im Internet etwa Einigungen zwischen den Vertragspartnern per E-Mail oder durch das Klicken eines Bestellbuttons, sogar in einem Chatraum können wirksame Verträge abgeschlossen werden. Dank dem Grundsatz der Formfreiheit von Verträgen sind hier – von gesetzlichen Ausnahmen einmal abgesehen – der Fantasie kaum Grenzen gesetzt. Jedoch dürften Vertragsschlüsse auf exotischen Wegen wie in einem Chatroom eher die Ausnahme darstellen. Verbreitet und in der Geschäftspraxis üblich sind vielmehr folgende Möglichkeiten:

Download

Eine Vertragspartei stellt eine bestimmte Ware (z. B. Musik, Filme etc.) in einer Datenbank zur Verfügung. Interessierte können nun gegen ein Entgelt diese Ware erwerben. Durch das Klicken eines Bestellbuttons und das Herunterladen der Inhalte erklären sich die Käuferinnen und Käufer mit dem Angebot einverstanden und nehmen dieses automatisch durch den Klickprozess an.



Webseite

Das reine Ausstellen von Waren auf einer Webseite wird rechtlich noch nicht als konkretes Angebot verstanden, sondern vielmehr als ein Anpreisen. Dadurch kann die Verkäuferin oder der Verkäufer sichergehen, dass bei großer Nachfrage nicht mehr Verträge abgeschlossen werden, als bedient werden können. Es bedarf der konkreten Anfrage durch die Besucherin oder den Besucher der Webseite via Kontaktformular oder E-Mail. Dann entscheidet die Verkäuferin oder der Verkäufer, ob diese Anfrage beantwortet wird bzw. beantwortet werden kann. Entweder wird eine Rückantwort versendet, oder die Ware wird direkt an die Käuferin oder den Käufer geschickt.

Online-Auktion

Eine Besonderheit stellt der Vertragsschluss über eine Auktionsplattform wie etwa eBay dar. Der Vorteil für die Verkaufenden besteht darin, dass sie ihre Kapazitäten genau abschätzen können, da nur ein Vertrag mit der oder dem Höchstbietenden abgeschlossen wird. Somit gibt es nicht das Risiko, dass mehr Verträge abgeschlossen werden, als tatsächlich Waren vorhanden sind.

Vertragsabschluss durch Kinder

Nicht jeder kann einen Vertrag schließen. Voraussetzung für die Vertragsschließung ist die Geschäftsfähigkeit. Geschäftsfähig sind alle Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und nicht geschäftsunfähig sind. Prinzipiell geschäftsunfähig sind Kinder, die das 7. Lebensjahr noch nicht erreicht haben, oder Personen, die sich dauerhaft in einem geistigen Zustand befinden, der es ihnen nicht erlaubt, rechtliche Geschäfte zu erledigen (z. B. Demenz, psychische Erkrankung).

Zwischen 7 und 14 Jahren sind Kinder noch unmündig, aber bereits beschränkt geschäftsfähig. Über Geschäfte nach dem „Taschengeldparagrafen“ hinaus können sie nun auch solche tätigen, die ihnen ausschließlich rechtliche Vorteile bringen. Alle anderen Geschäfte sind schwebend unwirksam, bis sie durch die Erziehungsberechtigten bestätigt werden.

Der Taschengeldparagraf besagt, dass Kinder altersgerechte Geschäfte des alltäglichen Lebens vornehmen können (beispielsweise eine Kinderzeitschrift oder etwas zu Essen kaufen). Hierbei ist das Geschäft mit der Erfüllung der das Kind treffenden Pflichten (z. B. Zahlung des Kaufpreises) rückwirkend rechtswirksam. So können 7- bis 14-Jährige zum Beispiel ein geschenktes ferngesteuertes Auto wirksam annehmen, nicht aber einen geschenkten Hund. Ein geschenkter Hund wäre kein Geschäft des alltägli-



Definition von Minderjährigkeit:

§ 21 ABGB Abs 2

Geschäftsfähigkeit von Minderjährigen:

§ 865 ABGB



chen Lebens und würde dem Kind auch Pflichten auferlegen, somit würde die Schenkung eines Hundes über den Taschengeldparagrafen hinausgehen. Um den Hund als Geschenk anzunehmen, würde es der Zustimmung der gesetzlichen Vertreter bedürfen.

Jugendliche im Alter von 14 bis 18 Jahren sind ebenfalls nur beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen Geschäfte mit ihrem Taschengeld oder aus ihrem eigenen Einkommen (sofern vorhanden) ohne Zustimmung der Erziehungsberechtigten tätigen. Sobald diese Geschäfte aber ihren Lebensunterhalt gefährden – beispielsweise dürfen keine Schulden aufgenommen oder Ratenzahlungen vereinbart werden –, ist auch hier eine Genehmigung der Erziehungsberechtigten notwendig. Ohne diese Zustimmung ist der Vertrag ungültig.

Geschäfte über das Internet können zwar mittlerweile als alltäglich angesehen werden. Die Onlinebezahlung findet jedoch meistens per Kreditkarte, Lastschrift, Online-Überweisung oder Ähnlichem statt. Das alles sind Zahlungsmittel, die per se die Zustimmung der Erziehungsberechtigten voraussetzen.

Informationspflichten

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen bei Bestellungen im Internet die wesentlichen Vertragsinformationen unmittelbar vor Beendigung des Bestellvorgangs klar, verständlich und in hervorgehobener Weise erhalten, damit sie selbst erkennen können, ob sie einen kostenpflichtigen Vertrag abgeschlossen haben oder nicht.

Unter anderem sind folgende Informationen zwingend erforderlich:

- die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung
- Name und Anschrift des Unternehmens
- die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat (z. B. Abos)
- den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung inklusive Steuern
- allfällige Lieferkosten
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
- bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts
- die Kosten für den Einsatz des Kommunikationsmittels
- Hinweise auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht und Kündigungsbedingungen



→ bei digitalen Inhalten: Hinweise hinsichtlich der Funktionsweise digitaler Inhalte und Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

Darüber hinaus muss die Käuferin oder der Käufer mit der Bestellung eindeutig zum Ausdruck bringen, dass mit der Bestellung eine kostenpflichtige Transaktion getätigt wird. Erfolgt die Absendung der Bestellung über einen Bestellbutton, so muss eben dieser auf die Kostenpflichtigkeit hinweisen, beispielsweise mit der Beschriftung „zahlungspflichtig bestellen“ oder „kaufen“.

Exkurs: Buttonlösung

Die „**BUTTONLÖSUNG**“ ist Teil der neuen Verbraucherrechte-Richtlinie der EU. Sie soll dafür sorgen, dass Konsumentinnen und Konsumenten bei Vertragsabschlüssen im Internet die wesentlichen Informationen über den Vertragsinhalt sehen. Somit soll garantiert werden, dass es den Käuferinnen und Käufern bewusst ist, wenn sie einen kostenpflichtigen Vertrag abschließen.

In erster Linie muss die Unternehmerin oder der Unternehmer über die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung, die Mindestlaufzeit des Vertrags und den Gesamtpreis aufklären. Diese Informationen müssen derart prominent auf der Webseite platziert sein, dass sie beim Bestellvorgang nicht überlesen werden können. Der Bestellbutton darf erst nach dieser Information sichtbar sein. Ist eine Anmeldemaske so gestaltet, dass zuerst der Bestellbutton erscheint und erst danach die Informationen über den Vertragsinhalt zu sehen sind, so widerspricht das dem Gesetz.

Zusätzlich kommt es aber auch auf die richtige Beschriftung des Buttons an. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher klar erkennen, dass sie nun dabei sind, einen Vertrag abzuschließen, muss der Bestellbutton mit eindeutigen Wörtern wie „kostenpflichtig bestellen“, „zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ oder „kaufen“ beschriftet sein. Begriffe wie „Anmeldung“, „weiter“ oder „bestellen“ sind nicht ausreichend, da sie im Hinblick auf eine Zahlungspflicht zu unklar sind.

Gerade die Mehrdeutigkeit von allgemeinen Begriffen haben sich Abo-Betrügerinnen und -Betrüger in der Vergangenheit zunutze gemacht. Für Vertragsabschlüsse seit dem 13. 6. 2014 gilt: Erfüllt eine Unternehmerin oder ein Unternehmer eine dieser Vorschriften nicht korrekt, kommt kein Vertrag zustande. Somit muss auch kein Rücktritt erklärt werden.



Buttonlösung ab dem 13. 6. 2014:

Sie macht die klare Ausweisung des Vertragsinhalts und eindeutig beschriftete Bestellbuttons erforderlich.

**KOSTENPFLICHTIG
KAUFEN**



Verletzung der Informationspflichten

Die Informationen, die Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten, sind Vertragsbestandteile. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden. Werden die kaufenden Userinnen und User nicht über zusätzliche Kosten oder Kosten für die Rücksendung der Ware aufgeklärt, so haben sie diese auch nicht zu tragen.

Die AGB

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die bei einer Vielzahl von Verträgen gelten sollen. Die Anwendung von AGB auf eine bestimmte Bestellung muss zuvor zwischen der verkaufenden Partei und den Kundinnen oder Kunden vereinbart werden. Die Unternehmerin oder der Unternehmer muss zu diesem Zweck deutlich zu erkennen geben, dass gewisse AGB angewendet werden sollen. Diese müssen zum Lesen und Speichern zur Verfügung gestellt werden. Klassischerweise können Käuferinnen und Käufer erst dann den Bestell- oder Kaufvorgang abschließen, wenn sie einen Haken in das Kästchen „Ich habe die AGB gelesen und erkläre mich mit ihnen einverstanden“ gesetzt haben. Wenn keine Zustimmung erfolgt, also den AGB nicht durch einen Haken zugestimmt wird, kommt der Vertrag auch nicht zustande.

Gibt es nachteilige, ungewöhnliche oder überraschende Klauseln in den AGB oder Vertragsformblättern, müssen die Userinnen und User auf diese hingewiesen werden, da sie ansonsten nicht gelten. Das ist auch dann der Fall, wenn die Käuferinnen und Käufer aufgrund der Begleitumstände des Vertrags und des äußeren Erscheinungsbilds nicht mit etwaigen nachteiligen oder ungewöhnlichen Klauseln rechnen konnten. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn sich Unternehmerinnen oder Unternehmer in den AGB davon freisprechen, für Personenschäden, die durch Mängel ihrer Ware verursacht wurden, zu haften. Ob eine Klausel in den AGB Überrumpelungs- oder Übertölpelungseffekt hat und deshalb unwirksam ist, muss jedoch im konkreten Einzelfall beurteilt werden. Dies hängt sowohl von der Branche und ihren Üblichkeiten ab als auch vom Erwartungshorizont des Adressatenkreises. Die akzeptierten AGB werden Bestandteil des Kaufvertrags und die Verbraucherinnen und Verbraucher müssen sie gegen sich gelten lassen. Dies ist aber nur dann der Fall, wenn die AGB wirksam in den Vertrag einbezogen wurden, also eindeutig auf diese hingewiesen wurde. Ein bloßer Hinweis auf die AGB auf der Webseite reicht nicht aus, die Käuferinnen und Käufer



müssen die Möglichkeit gehabt haben, diese eindeutig zur Kenntnis zu nehmen – beispielsweise dadurch, dass die AGB durch Anklicken des unterstrichenen Wortes „AGB“ auf der Bestellseite aufgerufen und ausgedruckt werden konnten.

Rücktritt von Kauf oder Bestellung

a) Gesetzliches Rücktrittsrecht

Verträge zwischen Käuferinnen oder Käufern und Unternehmerinnen oder Unternehmern unterliegen grundsätzlich einem zwingenden gesetzlichen Rücktrittsrecht. Wird im Internet bei einem Händler eingekauft, kann der Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Ein Widerruf muss ausdrücklich kommuniziert werden, ein kommentarloses Zurückschicken der Ware reicht nicht aus. Der Widerruf ist aber an keine bestimmte Form gebunden und kann in Textform, z. B. per Brief, Fax oder E-Mail, oder auch telefonisch erfolgen. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

Die Frist für den Widerruf beginnt erst mit dem Erhalt der Ware zu laufen, natürlich nur, sofern die Verbraucherin oder der Verbraucher über das Widerrufsrecht klar und verständlich belehrt wurde. Bei Verträgen über Dienstleistungen beginnt die Frist mit dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Ist die Widerrufsbelehrung fehlerhaft oder nicht vorhanden, erlischt dadurch nicht das Widerrufsrecht. Das bedeutet, dass noch innerhalb von zwölf Monaten nach Ablauf der 14-Tage-Frist widerrufen werden kann. Sobald die ordnungsmäßige Rücktrittsbelehrung nachgeholt wurde, beginnt die 14-tägige Frist zu laufen.

b) Rechtsfolgen des Rücktritts

Die Rechtsfolgen eines Rücktritts bewirken, dass die von den Kundinnen und Kunden geleisteten Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten, spätestens 14 Tage nach Einlangen der Rücktrittserklärung zu erstatten sind. Die Rückzahlung muss mit demselben Zahlungsmittel erfolgen, welches die Verbraucherin oder der Verbraucher verwendet hat. Ein anderes Zahlungsmittel ist nur dann zulässig, wenn es ausdrücklich vereinbart wurde und der Verbraucherin oder dem Verbraucher dadurch keine Kosten entstehen.



Muster-Widerrufsformulare:

Solche werden oft von den verkaufenden Unternehmen bereitgestellt, teilweise auch mit der Ware standardmäßig mitgeschickt (z. B. H&M).

Musterbriefe und Rücktrittserklärungen gibt es beim Internet-Ombudsmann www.ombudsmann.at



Die unmittelbaren Kosten der Warenrücksendung sind von der Käuferin oder dem Käufer zu tragen, außer, die Unternehmerin oder der Unternehmer hat es unterlassen, über diese Kostentragungspflicht zu unterrichten. Das Widerrufsrecht kann in manchen Fällen ausgeschlossen sein – etwa bei individuell und auf Anfrage angefertigten Waren (z. B. Maßanzug, Einbauküche), schnell verderblichen Produkten, Zeitschriften und entsiegelten CDs, DVDs oder Software. Die Händlerin oder der Händler muss in diesem Fall jedoch ausdrücklich darauf hinweisen, dass kein Widerrufsrecht besteht.

c) Ausnahmen vom Rücktritt

Kein Rücktrittsrecht besteht unter anderem bei Verträgen über

- *schnell verderbliche Waren (z. B. Lebensmittel);*
- *Waren, die auf Anfrage nach persönlichen Bedürfnissen zugeschnitten wurden (z. B. Maßanzüge, Einbauküchen);*
- *versiegelte CDs, Videos, Computerspiele, Software, sofern die Versiegelung (z. B. Plastikhülle) entfernt wurde;*
- *Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte, wohl aber bei der Bestellung von Abos;*
- *Dienstleistungen, sofern die Unternehmerin oder der Unternehmer aufgrund ausdrücklichen Verlangens der Verbraucherin oder des Verbrauchers bereits vor Ablauf der 14-tägigen Frist mit der Erbringung der Leistung begonnen hat oder*
- *über Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (z. B. iTunes, E-Books, Apps), sofern vereinbarungsgemäß mit der Erbringung der Leistung vor Ablauf der 14-tägigen Frist begonnen wurde.*

Nicht gelieferte Ware

Sofern die Ware nicht rechtzeitig an den vereinbarten Lieferort geliefert wurde, wird von einem „**VERZUG**“ gesprochen. In diesem Fall ist es möglich, entweder weiterhin auf der Lieferung zu bestehen oder unter Setzung einer Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten („Ich trete vom Vertrag zurück, sofern die Ware nicht binnen 14 Tagen geliefert wird.“).



Verzug:

Verzögerung einer fälligen Leistung.

Nachfrist:

Käuferinnen oder Käufer können bei Nichterfüllung des Vertrags seitens der Verkäuferin oder des Verkäufers eine Frist zur Nacherfüllung setzen.

Bei der Bemessung der **NACHFRIST** muss jedoch die Versanddauer miteinkalkuliert werden, sodass die Verkäuferin oder der Verkäufer tatsächlich noch die Möglichkeit hat, die Lieferung nachzuholen.

Bei **FIXGESCHÄFTEN** ist eine Rücktrittserklärung und Nachfristsetzung nicht notwendig. Ein Fixgeschäft liegt vor, wenn klar erkennbar ist, dass an einer



verspäteten Leistung kein Interesse besteht, beispielsweise bei Bestellung von Geburtstagstorten oder einem Weihnachtsbaum.

Mangelhafte Ware

Grundsätzlich haftet die Unternehmerin oder der Unternehmer dafür, dass die Ware bei der Übergabe mangelfrei ist. Häufig wird bei mangelhafter Ware nicht ganz korrekt der Begriff „**GARANTIE**“ verwendet, obwohl die „**GEWÄHRLEISTUNG**“ gemeint ist.

Bei einer Garantie verpflichtet sich die Verkäuferin oder der Verkäufer, selbst jeden Mangel zu beheben, auch wenn der Mangel erst nach Übergabe der Ware entstanden ist. Die Garantie muss ausdrücklich vereinbart werden, stellt jedoch einen Ausnahmefall dar. Sie ist somit eine freiwillige Zusatzleistung einer Herstellerin oder eines Herstellers.

Eine Verkäuferin oder ein Verkäufer muss hingegen die gesetzlich geregelte Gewährleistung erfüllen. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei beweglichen Waren (alles außer Liegenschaften) zwei Jahre. Ist die Ware mangelhaft, können die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Gewährleistungsansprüche geltend machen. Dieses Recht ist mit dem Konsumentenschutzgesetz gesetzlich verankert, muss nicht ausdrücklich vereinbart werden und kann auch nicht von der Verkäuferin oder dem Verkäufer ausgeschlossen werden. AGB, die dies nicht beachten, sind unwirksam. Die Gewährleistung gilt nur zwischen Unternehmerin oder Unternehmer und Verbraucherin oder Verbraucher.

Bei Privatkauf und -verkauf kann die Gewährleistung ausgeschlossen werden (z. B., wenn privat eine Uhr weiterverkauft wird), ebenso bei Geschäften von Unternehmen mit Unternehmen.

Sofern eine Ware im Onlinehandel gekauft wurde und ein Mangel festgestellt wird, gilt auch hier das Recht auf Gewährleistung. Der Gewährleistungsanspruch besteht verschuldensunabhängig, daher unabhängig davon, ob die Verkäuferin oder den Verkäufer die Schuld an dem bestehenden Mangel trifft. Dieses Recht soll sicherstellen, dass die Ware zum Zeitpunkt der Übergabe keinen Mangel hat.

Innerhalb der ersten sechs Monate besteht eine Beweiserleichterung. Hier wird davon ausgegangen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe bestanden



Fixgeschäfte:

Ein gegenseitiger Vertrag, bei dem die Leistung an einen bestimmten Termin geknüpft ist (z. B. Lieferung eines Weihnachtsbaums).

Gewährleistungsanspruch:

Die verschuldensunabhängige Haftung der Verkäuferin oder des Verkäufers für Sach- und Rechtsmängel, die zum Übergabe- oder Lieferzeitpunkt bereits vorhanden sind.

Garantie:

Eine ausdrückliche Verpflichtung einer Produzentin oder eines Produzenten, einen Mangel an einer Ware auch dann zu beheben, wenn dieser nach der Übergabe der Ware entstanden ist.



Wandlung:

Vertragsaufhebung
aufgrund grober Wa-
renmängel.

hat. Es liegt dann am Unternehmen, das Gegenteil zu beweisen. Nach Ablauf der ersten sechs Monate obliegt die Beweislast den Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Die Gewährleistung sichert in erster Linie einen Anspruch auf Verbesserung, also z. B. Reparatur oder Nachtrag eines fehlenden Teils oder einen Austausch. Sofern die Verbesserung oder der Austausch nicht möglich sind, oder die Unternehmerin oder der Unternehmer trotz Aufforderungen nicht dazu bereit ist, könnte eine Preisminderung verlangt oder die Vertragsauflösung angestrebt werden („**WANDLUNG**“). Eine Wandlung setzt jedoch einen nicht bloß geringfügigen Mangel voraus.

Beim Onlineshopping ist die Gewährleistung an jenem Ort zu erfüllen, an den die Ware versendet wurde. Jedoch kann die Unternehmerin oder der Unternehmer verlangen, dass die Konsumentin oder der Konsument die Ware auf Kosten des Unternehmens zurückschickt, damit diese ausgetauscht oder repariert werden kann.

Erst, wenn sich das Unternehmen trotz Aufforderung weigert, den Mangel zu beheben oder der Verbesserungsversuch fehlschlägt, kann eine Herabsetzung des Kaufpreises oder die Rückgängigmachung des Vertrags verlangt werden. Hier können die Käuferinnen und Käufer zwischen Preisminderung und Rückzahlung des Kaufpreises (Wandlung) wählen.

Wird über Wandlung oder Preisminderung keine Einigung erzielt, müssen diese Rechte auf gerichtlichem Weg durchgesetzt werden. Ist der Kaufpreis in solchen Fällen noch nicht bezahlt, besteht die Möglichkeit, erst nach dem Einklagen des Geldbetrags durch das Unternehmen entsprechende Einwände zu erheben. Da Gerichtsverfahren immer mit Kosten und einem Risiko verbunden sind, ist eine Einigung eher empfehlenswert. Bei Online-shops, die im Ausland niedergelassen sind, kann sich die Durchsetzung der Ansprüche schwieriger gestalten.