

Wer hilft mir weiter?

Unterstützung in der
digitalen Welt für Verbraucher
und Unternehmer



eCommerce-
Verbindungsstelle
Deutschland

Vorwort

05 | Wer hilft mir weiter?

Die eCommerce-Verbindungsstelle

06 | Was kann die eCommerce-Verbindungsstelle für mich tun?

07 | Broschüren: Jedes Jahr ein besonderes Schwerpunktthema

Ein seriöses Unternehmen finden

09 | Gütesiegel im Online-Handel

Einkaufen

11 | Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen

12 | Schlichtung

13 | Ware ist beim Zoll

14 | Geoblocking

15 | Fake-Shops & Betrügereien

16 | Unabsichtlich eingegangene Verträge und Abofallen

18 | Handwerker und Dienstleistungen aus anderen EU-Ländern

19 | Unerwünschte Werbung

20 | Spam-Mails

21 | Ärger rund ums Reisen

Für Käufer und Verkäufer

- 23 | Verstöße gegen Verbraucher- und Wettbewerbsrecht
- 24 | Identitätsdiebstahl
- 26 | Informationen zum Inhaber einer Domain
- 27 | Eine Behörde missachtet meine Rechte

Verkaufen

- 29 | Unternehmensgründung
- 30 | Eröffnung eines Online-Shops
- 30 | Rechtssicherheit beim Verkauf
- 31 | Märkte in anderen EU-Ländern
- 32 | Rechtslage in anderen EU-Ländern
- 33 | Werbung für den Handwerksbetrieb im Internet
- 33 | Unlauterer Wettbewerb
- 34 | Informationen über Mitbewerber

Adressen



Wer hilft mir weiter?

Das Internet als Marktplatz für Waren und Dienstleistungen hat durch die Corona-Krise einen weiteren Schub erfahren: Verbraucher, die infolge des Lockdowns vor geschlossenen Ladengeschäften standen, haben die Vorzüge des Online-Shoppings mit direkter Lieferung nach Hause schätzen gelernt. Auch für Unternehmer war und ist es wichtig, mit den Kunden über das Internet in Kontakt zu bleiben.

Aus dieser Situation heraus ergeben sich viele Fragen. Die eCommerce-Verbindungsstelle versucht diese zu beantworten.

Sie informiert bei Bedarf über die entsprechenden Ansprechpartner. Sie dient somit als Wegweiser zu den richtigen Anlaufstellen, damit die Suche nach Unterstützung nicht der Suche nach der sprichwörtlichen Stecknadel im Heuhaufen gleicht.

Aufgrund der Fragen, die uns am häufigsten erreichen, möchten wir Ihnen mit dieser Broschüre hilfreiche Adressen an die Hand geben: von Beratungsstellen für Unternehmer und Verbraucher, über Schlichtungsstellen bis hin zu Aufsichts- sowie Strafverfolgungsbehörden.

Was kann die eCommerce-

Verbindungsstelle für mich tun?

Finanziell gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) beraten wir seit 17 Jahren kostenlos Verbraucher und Unternehmer in Deutschland zu Fragen rund um den Online-Handel.

Das Informationsangebot finden Sie auf unserer Internetseite. Neben eCommerce-Vorträgen für Verbraucher bieten wir auch individuelle Sprechstunden für Unternehmer an.

Beispiele: Im Rahmen des Projekts „Digital-Kompass“ erhalten Senioren-Gruppen Antworten auf ihre Fragen zum Bezahlen im Internet, zum Widerrufsrecht, zu Online-Reisebuchungen und zu weiteren Themen.

In Zusammenarbeit mit der IHK Südlicher Oberrhein beraten wir Unternehmen bei Fragen zum Aufbau eines Online-Shops, zum Beispiel zur Impressumspflicht oder zum Datenschutz.



eCommerce-
Verbindungsstelle
Deutschland

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Tel.: +49 (0) 78 51.991 48 0 | Fax: +49 (0) 78 51.991 48 11

E-Mail: info@ecom-stelle.de | Web: www.ecom-stelle.de



Diese Broschüren sind online oder als Printversion kostenlos erhältlich.

Jedes Jahr ein besonderes Schwerpunkt-Thema: für Unternehmer & Verbraucher

Geoblocking

Mit der Geoblocking-Verordnung möchte die EU verhindern, dass Verbraucher und Unternehmer aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit, ihres Wohn- bzw. Firmensitzes oder wegen ihres Aufenthaltsortes beim Erwerb von Waren- und Dienstleistungen aus einem anderen EU-Land benachteiligt werden. Wir erklären die Inhalte der Verordnung und worauf man achten muss.

Datenschutz auf dem Bauernhof

Auch wenn der Titel der Broschüre auf den ersten Blick ungewöhnlich erscheint, er kommt nicht von ungefähr: Denn sowohl Verbraucher als auch Unternehmer, z. B. Betreiber von Ferienhöfen oder Online-Shops, müssen sich mit dem Thema Datenschutz befassen. Die Broschüre beantwortet Fragen zur Datenschutzgrundverordnung und erklärt worauf man achten muss.

Ein seriöses Unternehmen finden

Die Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit des Vertragspartners ist für Verbraucher besonders wichtig. Denn: Beim Online-Kauf fehlt der persönliche Kontakt. Und man muss normalerweise auch noch im Voraus bezahlen.

Eine Selbstverständlichkeit sollte die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften seitens der Unternehmer sein.

Besonders wichtig sind in diesem Zusammenhang:

- Das Impressum
- Die Belehrung über das Recht zum Widerruf

Gütesiegel können helfen, seriöse von unseriösen Shops zu unterscheiden. Doch welche gibt es? Und wofür stehen sie?

Gütesiegel im Online-Handel

Ecommerce Europe Trustmark

Das Gütesiegel führen Unternehmen, die einen europäischen E-Commerce-Verhaltenskodex einhalten und ethische Standards im digitalen Handel gewährleisten.

www.ecommercetrustmark.eu

Trusted Shops Garantie

Das Gütesiegel erhalten Shops, die die gesetzlichen Anforderungen und zusätzliche Qualitätsmerkmale wie Datenschutz und Kundenservice erfüllen. Außerdem sind Einkäufe bis zu 100 Euro pro Kauf kostenlos abgesichert.

www.trustedshops.de

TÜV Süd safer-shopping

Das Gütesiegel erhalten Shops, die Daten-, Prozess- und System-sicherheit sowie die Datenschutzbestimmungen einhalten.

www.safer-shopping.de

Gütesiegel geprüfter EHI Online-Shop

Das Gütesiegel erhalten kundenfreundliche Online-Shops, die z. B. den Informationspflichten nachkommen, Tracking-Tools rechtskonform einsetzen, eine sichere Datenübertragung gewährleisten.

www.ehi-siegel.de

Einkaufen im Internet

Rund 80 % aller Internetnutzer kaufen auch in Online-Shops ein. Besonders beliebt sind Kleidung, Schuhe, Möbel und Spielwaren.

Doch an wen kann man sich wenden, wenn das gekaufte Produkt fehlerhaft ist, es im Zoll hängenbleibt oder die bereits bezahlte Ware nicht geliefert wird?

Wer kann helfen, wenn man aufgrund seiner Nationalität oder seines Wohnortes benachteiligt wurde? Oder man in eine Abofalle getappt ist? Und unerwünschte Werbemails im Postfach landen?

Hier finden Sie Ansprechpartner, die Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Unterstützung bei Streitigkeiten

mit einem Unternehmen

Die Verbraucherzentralen der Bundesländer

Wenn der Verkäufer seinen Sitz in Deutschland hat bzw. seine Waren gezielt auf dem deutschen Markt vertreibt:

Die 16 Verbraucherzentralen sind hauptsächlich für die Verbraucher ihres jeweiligen Bundeslandes zuständig. Sie können sich bei Problemen rund um das Einkaufen im Internet an eine der rund 200 Beratungsstellen deutschlandweit wenden. Die Internetseite www.verbraucherzentrale.de bietet viele hilfreiche Informationen und Links rund ums Thema Verbraucherrecht.

Auf der Internetseite finden Sie unter der Rubrik „Beratung“ die für Ihr Bundesland zuständige Verbraucherzentrale.

www.verbraucherzentrale.de/beratung

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Wenn der Verkäufer seinen Sitz in einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich hat:

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hilft Verbrauchern bei der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit Unternehmen. Der Service ist kostenlos. Auf der Webseite können Sie unter der Rubrik „Fragen & Beschwerden“ Ihre Anfrage bzw. Beschwerde einreichen.

www.evz.de

Schlichtung:

Das bedeutet, einen Streit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer beizulegen, ohne vor Gericht zu gehen. Vorteile der Schlichtung: keine oder geringere Kosten, kein Anwalt erforderlich und meist eine kürzere Verfahrensdauer.

Schlichtung

Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung

Die Plattform ist keine Schlichtungsstelle. Sie dient als Wegweiser und zentrale Schnittstelle zwischen Verbrauchern, Unternehmen und Schlichtungsstellen. Sie bietet unter anderem einen Überblick über alle anerkannten Schlichtungsstellen in Deutschland und Europa.

www.ec.europa.eu/consumers/odr

Beratung zur Plattform erhalten Sie bei der nationalen Kontaktstelle, die beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland angesiedelt ist.

www.evz.de » siehe Seite 11

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Für die meisten Branchen gibt es anerkannte Verbraucher-Schlichtungsstellen. Die Universalschlichtungsstelle kommt erst dann zum Zug, wenn es keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt.

www.universalschlichtungsstelle.de



Ware ist beim Zoll

Zoll

Zu den Aufgaben der Zollverwaltung zählen unter anderem die Erhebung von Zöllen und Bundessteuern sowie die Vollstreckung von Geldforderungen des Bundes. Daneben überwacht der Zoll aber auch die Einhaltung der Vorschriften und Beschränkungen im grenzüberschreitenden Warenverkehr.

Eine Liste mit Zolldienststellen in Ihrer Region finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Kontakt » Dienststellensuche“. Informationen zu Einfuhrabgaben gibt es unter „Privatpersonen - Postsendungen/Internetbestellungen“.

Zentrale Auskunft Zoll

Anfragen von Privatpersonen und Unternehmen zu allen Bereichen des Zoll- und Verbraucherrechts finden Sie auf der Internetseite des Zolls unter „Kontakt » Auskünfte » Allgemeine Zollfragen“.

www.zoll.de

**Geoblocking:**

Als Geoblocking werden alle Geschäftspraktiken bezeichnet, bei denen ein Kunde aufgrund seiner Nationalität, seines Wohn- / Aufenthaltsortes, des Standorts des Zahlungskontos, der Sprachauswahl, der Lieferadresse oder seines Firmensitzes benachteiligt wird.

Geoblocking

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Die Bundesnetzagentur kann als Durchsetzungsbehörde gegen unzulässiges Geoblocking vorgehen und auch Bußgelder verhängen.

Auf der Internetseite finden Sie unter der Rubrik „Verbraucherservice“ Verbraucherthemen Telekommunikation » Weitere Themen » Geoblocking“ die entsprechenden Informationen.

www.bundesnetzagentur.de



Fake-Shops & Betrügereien

Polizei

Über dieses Portal können die Internetauftritte und Informationsangebote der Polizei landes- und bundesweit abgerufen werden.

www.polizei.de

Polizei: Online-Wache

Die Online-Wache ist ein Internet-Angebot der deutschen Polizeidienststellen. Hier können Sie zum Beispiel unter dem Suchlauf Onlinewachen Hinweise geben und Anzeige erstatten.

www.bka.de

Polizei-Beratung

Das Informationsangebot umfasst neben Tipps zur Online-Sicherheit auch Hinweise zur Kriminalprävention. Zudem kann man sich nach einer Beratungsstelle vor Ort erkundigen oder mittels Online-Formular direkt Kontakt zur Polizei-Beratung aufnehmen. Informationen zu Fake-Shops finden Sie auf der Webseite unter der Rubrik „Themen & Tipps » Gefahren im Internet » E-Commerce - Fake-Shops“.

www.polizei-beratung.de

Verbraucherzentralen der Bundesländer

Tipps, wie man Fakeshops erkennt, geben die Verbraucherzentralen.

www.verbraucherzentrale.de/fakeshops

Unabsichtlich eingegangene

Verträge und Abofallen

Verbraucherzentralen der Bundesländer

Individuelle Beratung (persönlich, telefonisch, per Videochat), wenn der Betreiber seinen Sitz in Deutschland hat oder sich das Angebot gezielt an deutsche Verbraucher richtet.

Informationen und Musterbriefe zum Thema:

www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Beratung im Einzelfall, wenn der Betreiber der Webseite seinen Sitz in einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich hat.

www.evz.de » siehe Seite 11



Bundesnetzagentur

Die Bundesnetzagentur befasst sich im Bereich Telekommunikation unter anderem mit Fragen zum Rufnummernmissbrauch, zu Funkstörungen, Verträgen und zu unerlaubter Telefonwerbung.

Die Bundesbehörde hat viele Handlungsmöglichkeiten. Zum Beispiel: Abmahnung, Abschaltung von Rufnummern, Rechnungslegungs- und Inkassoverbote, Rufnummern-Mitnahmeverbote bei Provider-Wechsel (z. B. bei vorgetäuschter Ortsansässigkeit), Untersagung von Geschäftsmodellen, die dem Verbraucherschutz widersprechen (z. B. bei unerwünschten Werbemails).

Auf der Internetseite können Sie unter der Rubrik „Verbraucherservice » Verbraucherthemen Telekommunikation » Rufnummernmissbrauch“ Beschwerde einreichen.

www.bundesnetzagentur.de » siehe Seite 14

Handwerker und Dienstleistungen

aus anderen EU-Ländern

Portal 21

Portal 21 informiert Verbraucher und Unternehmer über Dienstleistungen in Europa. Das Angebot umfasst die Landesvorschriften der jeweiligen EU-Staaten sowie die Regelungen in Norwegen, Island und Liechtenstein. Portal 21 ist die gemeinsame Internetseite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschlands und der Germany Trade and Invest (GTAI).

www.portal21.de

**Ansprechpartner für Verbraucher ist das
Europäische Verbraucherzentrum Deutschland**

www.evz.de » siehe Seite 11

**Ansprechpartner für Unternehmer ist die GTAI,
die Gesellschaft der Bundesrepublik Deutschland
für Außenwirtschaft und Standortmarketing
Germany Trade and Invest.**

www.gtai.de



Unerwünschte

Werbung

Deutsche Robinsonliste des I.D.I. Verbands e. V.

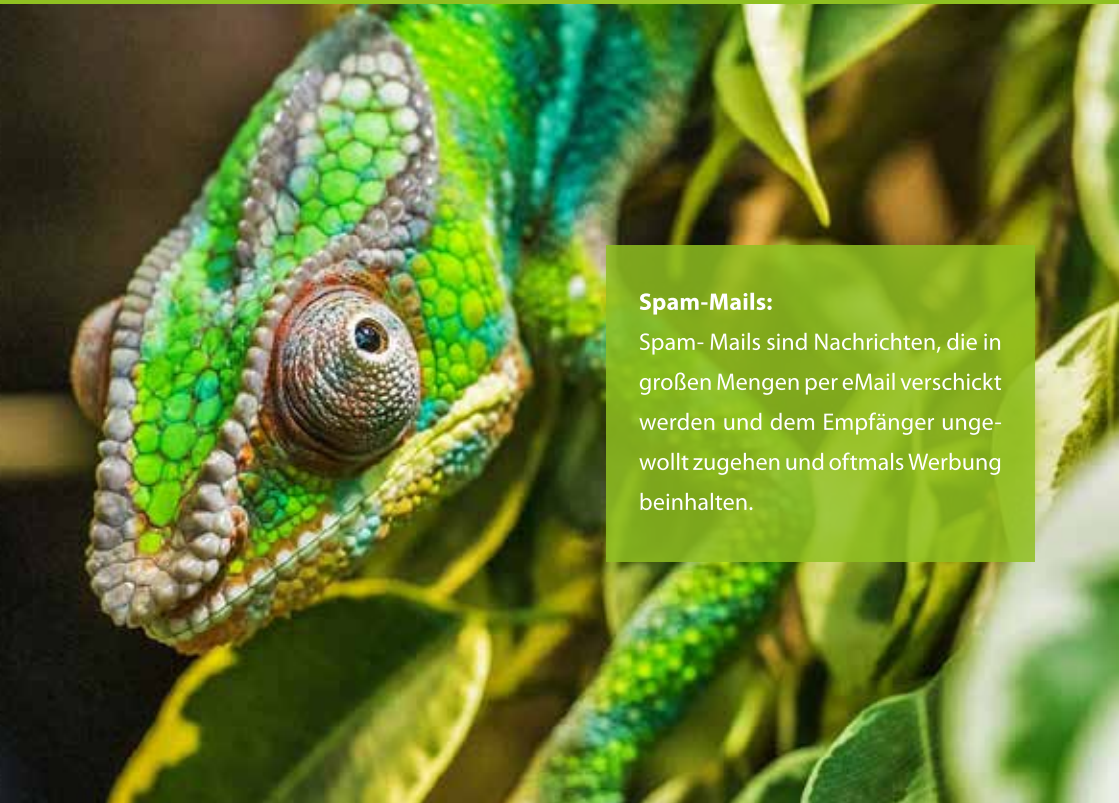
Die Robinsonliste verfolgt das Ziel, Verbraucher vor unerwünschter Werbung zu schützen. Hierfür können Sie sich kostenlos registrieren lassen. Allerdings halten sich leider nur die teilnehmenden Unternehmen an die Verpflichtung, keine Werbung an Verbraucher zu versenden. Gerade die schwarzen Schafe machen einen Bogen um den I. D. I. Auf der Internetseite finden Sie unter „Fragen/Antworten » Fragen bei Belästigungen“ weiterführende Informationen.

www.robinsonliste.de

Verbraucherzentralen der Bundesländer

Gegen unerwünschte Werbeanrufe hilft die Sperrung der Rufnummer auf dem eigenen Gerät bzw. die Einrichtung einer Drittanbietersperre über den Telefonanbieter. Wie das funktioniert erklärt die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite unter dem Suchbegriff „Drittanbietersperre“.

www.verbraucherzentrale.de/drittanbietersperre



Spam-Mails:

Spam- Mails sind Nachrichten, die in großen Mengen per eMail verschickt werden und dem Empfänger ungewollt zugehen und oftmals Werbung beinhalten.

Spam-Mails

Bundesnetzagentur

Falls es nicht genügt, auf dem eigenen Rechner den Absender von Spam-Mails zu blockieren oder diese in den Spam-Ordner umzuleiten, können Sie sich bei der Bundesnetzagentur beschweren.

Die Beschwerde kann auf der Internetseite unter folgender Rubrik eingereicht werden: „Verbraucherservice » Verbraucherthemen Telekommunikation » Rufnummernmissbrauch“.

www.bundesnetzagentur.de » siehe Seite 14



Ärger rund ums Reisen

Verbraucherzentralen der Bundesländer

Individuelle Beratung (persönlich, telefonisch, per Videochat), wenn der Betreiber seinen Sitz in Deutschland hat oder sich das Angebot gezielt an deutsche Verbraucher richtet.

Informationen rund ums Thema Reisen finden Sie unter:

www.verbraucherzentrale.de/wissen/reise-mobilitaet

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Beratung im Einzelfall, wenn der Unternehmer seinen Firmensitz in einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich hat.

www.evz.de » siehe Seite 11

söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Die söp ist eine auf Verkehr und Reisen spezialisierte Schlichtungsstelle. Sie hat die Aufgabe, Streitfälle zwischen Reisenden und den bei der söp angeschlossenen Reiseunternehmen außegerichtlich beizulegen. Welche Unternehmen bei der söp Mitglied sind, erfahren Sie, wenn Sie unter „Ihr Schlichtungsantrag“ das Online-Formular anklicken.

www.soep-online.de

Wenn das Unternehmen kein Mitglied der söp ist, finden Sie die passende Schlichtungsstelle auf der Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung.

www.ec.europa.eu/consumers/odr » siehe Seite 12

Für Käufer & Verkäufer

Für Käufer und Verkäufer ist es wichtig, sich an die rechtlichen Vorgaben zu halten.

An wen kann man sich wenden, wenn gegen das Verbraucher- oder Wettbewerbsrecht verstoßen wurde oder man Informationen den aktuellen Inhaber einer Domain sucht?

Wer kann helfen, wenn das eigene Konto in einem Online-Portal gehackt wurde und Betrüger darüber Waren bestellen? Oder wenn die Internetseite kopiert wurde und Betrüger minderwertige Waren darüber verkaufen?

Und: Wer ist zuständig, wenn Behörden gegen EU-Recht verstoßen?

Verstöße gegen Verbraucher- und Wettbewerbsrecht

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.

Die Wettbewerbszentrale ist eine neutrale und unabhängige Selbstkontrollinstitution der Wirtschaft für fairen Wettbewerb. Sie sorgt für die Einhaltung der Spielregeln am Markt, indem sie gegen Wettbewerbsverletzungen zu Lasten von Wettbewerbern und Verbrauchern mit den ihr nach dem Gesetz zustehenden Mitteln einschreitet. Sie setzt Wettbewerbs- und Verbraucherschutzvorschriften im Markt – notfalls per Gericht – durch. Auf der Internetseite finden Sie unter der Rubrik „Beschwerdestellen“ Hinweise, wie Sie Ihre Beschwerde einreichen können.

www.wettbewerbszentrale.de

Verbraucherzentralen und Verbraucherzentrale Bundesverband

Mit dem Verbandsklagerecht auf Unterlassung und Beseitigung sorgen die Verbraucherzentralen in den Bundesländern und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) dafür, dass Verstöße von Unternehmen gegen Verbraucher- und Wettbewerbsrecht abgestellt werden. Mit dem Instrument der Musterfeststellungsklage können sie auch Schadenersatzansprüche von Verbrauchern feststellen lassen. Die Verbraucherzentralen und der vzbv werden aktiv, wenn ihnen Verstöße selbst auffallen oder diese gemeldet werden.

www.verbraucherzentrale.de/beschwerde

Identitätsdiebstahl

Hasso-Plattner-Institut

Mit dem HPI „Identity Leak Checker“ lässt sich mit Hilfe der eigenen E-Mail-Adresse prüfen, ob die persönlichen Identitätsdaten bereits im Internet veröffentlicht wurden und wenn ja, welche Seiten dazu genutzt wurden.

<https://sec.hpi.de/ilc/>

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) befasst sich mit Fragen rund um die IT-Sicherheit. Es richtet sein Angebot an Nutzer und Hersteller von Informationstechnik. Ziel ist es, den sicheren Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik zu ermöglichen. Auf der Internetseite finden Sie unter der Rubrik „Risiken - Identitätsdiebstahl“ Informationen, wie Sie sich davor schützen können und was Sie tun können, falls Sie Opfer eines Identitätsdiebstahls geworden sind.

www.bsi-fuer-buerger.de



Identitätsdiebstahl:

Beim Identitätsdiebstahl geben sich Betrüger als jemand anderes aus. Sie nutzen zum Beispiel gestohlene Kontodaten, um im Namen einer anderen Person einzukaufen. Oder sie kopieren seriöse Internetseiten, um minderwertige Waren im Namen eines seriösen Unternehmens zu verkaufen.

Tipp: Wenn Schaden verursacht wurde, schalten Sie sofort die Polizei ein!



Informationen zum

Inhaber einer Domain

DENIC eG

Die Aufgabe der DENIC eG ist der Betrieb und die Verwaltung aller Domains mit der Länderkennung .de, also aller Internet-Adressen die auf .de enden. Bei DENIC eG können Sie unter dem Menüpunkt „Domainabfrage“ abfragen, ob eine .de-Domain bereits registriert ist.

Unter der Rubrik „Service » whois-Service“ können Sie bei DENIC eG Auskunft über den Inhaber einer Domain anfordern. Aber nur, wenn Sie glaubhaft machen können, dass Sie persönlich von wemöglich rechtswidrigen Inhalten, die über eine .de-Domain aufgerufen werden können, betroffen sind. Suchwort: Rechtsverletzung durch Websites.

www.denic.de



Eine Behörde missachtet meine Rechte

SOLVIT

Wenn Bürger oder Unternehmer aus Europa vor Hindernissen stehen, weil sich eine Behörde aus einem anderen europäischen Land nicht an geltendes EU-Recht hält, kann SOLVIT helfen.

SOLVIT weist die zuständige Behörde auf die Rechtslage hin und sucht gemeinsam mit ihr und den betroffenen Verbrauchern bzw. Unternehmern nach einer Lösung.

Beispiele, in welchen Fällen SOLVIT helfen kann, finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Gelöste Fälle“.

Eine SOLVIT-Stelle gibt es in jedem EU-Land, Norwegen, Island, Liechtenstein und im Vereinigten Königreich. Die Adressen sind auf der Webseite unter der Rubrik „So funktioniert SOLVIT“ aufgelistet. Und unter „SOLVIT einschalten“ können Sie Ihre Anfrage oder Beschwerde einreichen.

www.solvit.eu

Verkaufen

2009 lag der Umsatz im Privatkunden-Sektor des Online-Handels bei 15,6 Millionen Euro. 2019 waren es 59,2 Milliarden.

Wer kann helfen, wenn man einen Online-Shop oder ein Unternehmen gründen, Märkte im EU-Ausland erschließen

oder sich über die Rechtslage in einem anderen EU-Land informieren möchte? Was kann man tun, wenn der Mitbewerber unlauter handelt?

Hier finden Sie Ansprechpartner, die Ihnen mit Rat und Tat weiterhelfen können.

Unternehmensgründung

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V.

Zu den Aufgaben der IHK gehört unter anderem: die Förderung der gewerblichen Wirtschaft, die Wahrnehmung der Interessen der Gewerbetreibenden sowie die Regelung der kaufmännischen und regionalen Berufsausbildungen.

Die für Sie zuständige IHK finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Über uns » Die IHK-Organisation » Industrie- und Handelskammern“.

Wenn Sie sich zum Thema „Existenzgründung“ informieren möchten, geben Sie diesen Begriff in die Suchfunktion der Internetseite ein.

www.dihk.de

Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V.

Handwerkskammern sind Körperschaften des öffentlichen Rechts. Der ZDH bündelt die Aktivitäten von 53 Handwerkskammern, 49 Fachverbänden sowie weiteren Einrichtungen des Handwerks auf Bundesebene. Er befasst sich mit Fragen der Handwerkspolitik und vertritt die Interessen des Handwerks.

Die Handwerkskammern beraten ihre Mitglieder zu technischen, betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Fragen. Einen Suchlauf für Handwerkskammern, sortiert nach Orten, finden Sie auf der Internetseite unter „Organisationen des Handwerks » Handwerkskammern“

www.zdh.de

Eröffnung eines

Online-Shops

E-Commerce-Leitfaden der ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Der kostenlose Leitfaden liefert Informationen rund um den Aufbau und den Betrieb eines Online-Shops. Beispiele: Shop-Auswahl, E-Commerce-Recht, Zahlungsabwicklung, Risiko- und Forderungsmanagement, Verkauf ins Ausland. Darüber hinaus bietet der Leitfaden zahlreiche Checklisten und Fallbeispiele.

www.ecommerce-leitfaden.de

Rechtssicherheit beim Verkauf

Händlerbund Management AG

Korrekte und ständig aktualisierte Rechtstexte sind für Online-Händler unverzichtbar. Sonst drohen Abmahnungen und Vertragsstrafen. Der Händlerbund bietet seinen Mitgliedern anwaltlich erstellte Texte wie AGB, Impressum oder Widerrufsbelehrung sowie bei Bedarf eine Rechtsberatung, wenn z. B. abgemahnt wurde oder bei Konto- und Produktsperren.

www.haendlerbund.de



Märkte in anderen EU-Ländern

Enterprise Europe Network der ZENIT GmbH

Das Enterprise Europe Network ist das größte europäische Netzwerk von Informations- und Beratungsstellen für kleine und mittelständische Unternehmen. Es bietet auf lokaler Ebene praktische Unterstützung bei der Entwicklung von Geschäfts-, Technologie- und Projektpartnerschaften.

Eine Liste mit Ansprechpartnern, sortiert nach Bundesländern, finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Regionale Kontakte“.
www.een-deutschland.de

Deutsche Auslandshandelskammern (AHK)

Das Netzwerk der Deutschen Auslandshandelskammern berät, betreut und vertritt weltweit deutsche Unternehmen, die ihr Auslandsgeschäft auf- oder ausbauen wollen.

Eine Übersicht der AHKs, nach Ländern sortiert, finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Hier finden Sie uns“.

Informationen rund ums Thema Recht und Steuern finden Sie auf der Internetseite unter „Wir unterstützen“.
www.ahk.de



Rechtslage in anderen EU-Ländern

Deutsche Auslandshandelskammern (AHK)

Das Netzwerk der Deutschen Auslandshandelskammern berät, betreut und vertritt weltweit deutsche Unternehmen, die ihr Auslandsgeschäft auf- oder ausbauen wollen. Eine Übersicht der AHKs, nach Ländern sortiert, finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Hier finden Sie uns.“

www.ahk.de » siehe Seite 31

Portal 21

informiert Unternehmer und Verbraucher rund ums Thema Dienstleistungen in anderen EU-Ländern und zur dortigen Rechtslage.

www.portal21.de » siehe Seite 18



Werbung für den Handwerks- betrieb im Internet

Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V.

Informationen rund ums Thema Handwerk und Internet finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Themen A-Z » Digitalisierung im Handwerk » Kompetenzzentrum Digitales Handwerk“. www.zdh.de » siehe Seite 29

Unlauterer Wettbewerb

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.

Aufgabe der Wettbewerbszentrale ist es, zur Förderung eines lautereren Geschäftsverkehrs und eines fairen wirtschaftlichen Wettbewerbs beizutragen. So fördert sie faire Wettbewerbsbedingungen für die Marktbeteiligten durch das Einschreiten gegen Wettbewerbsverletzungen. Ziel ist es, nicht erst bei verwirklichten Wettbewerbsverstößen einzuschreiten, sondern präventive Hilfe zu gewähren: durch Beratung der Mitglieder in allen wettbewerbsrechtlichen Fragen. Außerdem gibt es Informationsdienstleistungen zum Wettbewerbsrecht. Wenn Sie eine Beschwerde wegen unlauterem Wettbewerb einreichen möchten, finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Beschwerdestellen“ das Online-Beschwerdeformular. www.wettbewerbszentrale.de » siehe Seite 23

Informationen

über Mitbewerber

Unternehmensregister

Auf der zentralen Plattform für die Speicherung von Unternehmensdaten gibt es eine Vielzahl von Informationen über Unternehmen und weitere Gewerbetreibende. Das Portal bietet mit Hilfe einer Suchfunktion, die ohne Registrierung auskommt, kostenlosen Zugriff auf alle veröffentlichungspflichtigen Daten eines Unternehmens; und zwar unter der Rubrik „Menü » Suche » alle Bereiche“.

www.unternehmensregister.de

Handelsregister

Das Handelsregister ist das gemeinsame Portal aller Bundesländer. Hier sind die Handels-, Genossenschafts- und Partnerschaftsregister sowie die Vereinsregister der jeweiligen Bundesländer und darüber hinaus auch die Registerbekanntmachungen (Veröffentlichungen) zu finden. Die Recherche durch Unternehmen sowie Abrufe von Veröffentlichungen sind kostenlos. Für anderweitige Anfragen fallen Kosten an, auf die gesondert hingewiesen wird. Um die kostenpflichtigen Angebote nutzen zu können, ist eine Anmeldung erforderlich.

www.handelsregister.de



Insolvenzbekanntmachungen

Auf dieser Webseite veröffentlichen die deutschen Insolvenzgerichte alle Bekanntmachungen, die erforderlich sind, sobald ein Insolvenzverfahren beantragt wurde.

Wer weitergehende Informationen benötigt, kann sich an das zuständige Amtsgericht wenden. Die Adressen der Amtsgerichte finden Sie auf der Internetseite unter der Rubrik „Orts- und Gerichtsverzeichnis“.

www.insolvenzbekanntmachungen.de

Adressen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

Godesberger Allee 185 - 189, 53175 Bonn

✉ service-center@bsi.bund.de

🌐 www.bsi-fuer-buerger.de

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Nördeltstraße 5, 59872 Meschede

✉ rufnummernmissbrauch@bnetza.de

🌐 www.bundesnetzagentur.de

DENIC eG

Kaiserstraße 75 – 77, 60329 Frankfurt am Main

✉ info@denic.de

🌐 www.denic.de

Deutsche Auslandshandelskammern (AHK)

Breite Straße 29, 10178 Berlin

🌐 www.ahk.de

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V.

Breite Straße 29, 10178 Berlin

✉ info@dihk.de

🌐 www.dihk.de

Digital-Kompass, Deutschland sicher im Netz e. V.

Albrechtstraße 10 c, 10117 Berlin

✉ info@digital-kompass.de

🌐 www.digital-kompass.de



Ecommerce Europe

Rue d'Arlon 69 - 71, 1040 Brüssel, Belgien

✉ info@ecommerce-europe.eu

🌐 www.ecommerce-europe.eu

Ecommerce Verbindungsstelle Deutschland

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Tel.: 07851 - 99148 15

✉ info@ecommerce-verbindingstelle.de

🌐 www.ecommerce-verbindingstelle.de

EHI Retail Institute GmbH

Spichernstraße 55, 50672 Köln

✉ info@ehi-siegel.de

🌐 www.ghi-siegel.de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

🌐 www.evz.de



**GTAI – Germany Trade and Invest - Gesellschaft für
Außenwirtschaft und Standortmarketing mbH**

Friedrichstraße 60, 10117 Berlin

✉ office@gtai.com

🌐 www.gtai.de

Händlerbund Management AG

Torgauer Str. 233, ArcusPark / Haus B, 04347 Leipzig

✉ info@haendlerbund.de

🌐 www.haendlerbund.de

**Handelsregister, Amtsgericht Hagen, Servicestelle
Registerportal**

Heinitzstr. 42, 58097 Hagen

✉ service@handelsregister.de

🌐 www.handelsregister.de

Hasso-Plattner-Institut für Digital Engineering GmbH

Prof.-Dr.-Helmert-Str. 2 - 3, 14482 Potsdam

✉ sec-checker-admin@hpi.de

🌐 sec.hpi.de/leak-checker

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstr. 25, 93053 Regensburg

✉ info@ibi.de

🌐 www.ibi.de

I.D.I. Interessenverband Deutsches Internet e. V., Robinsonliste

Josef-Haumann-Str. 7 a, 44866 Bochum

✉ info@robinsonliste.de

🌐 www.robinsonliste.de

IHK Südlicher Oberrhein

Schnewlinstraße 11-13, 79098 Freiburg

✉ info@freiburg.ihk.de

🌐 www.suedlicher-oberrhein.ihk.de

Insolvenzbekanntmachungen

Ministerium der Justiz des Landes Nordrhein-Westfalen

Martin-Luther-Platz 40, 40212 Düsseldorf

🌐 www.insolvenzbekanntmachungen.de

Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung, Generaldirektion Justiz und Verbraucher

Europäische Kommission, 1049 Brüssel, Belgien

🌐 ec.europa.eu/consumers/odr

Polizei

Bundeskriminalamt, 65173 Wiesbaden

🌐 www.polizei.de

Polizei-Beratung

🌐 www.polizei-beratung.de

Polizei Online-Wache

Bundeskriminalamt, 65173 Wiesbaden

🌐 www.bka.de

söp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

Fasanenstraße 81, 10623 Berlin

✉ kontakt@soep-online.de

🌐 www.soep-online.de



SOLVIT, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Alt-Moabit 101 D, 10559 Berlin

✉ solvit@bmwi.bund.de

🌐 www.solvit.eu

Trusted Shops GmbH

Colonus Carré, Subbelrather Straße 15 c, 50823 Köln

✉ info@trustedshops.de

🌐 www.trustedshops.de

TÜV SÜD AG

Westendstraße 199, 80686 München

✉ info@tuvsud.com

🌐 www.tuvsud.com/de-de

Universalschlichtungsstelle des Bundes,

Zentrum für Schlichtung e. V.

Straßburger Straße 8, 77694 Kehl

✉ mail@universalschlichtungsstelle.de

🌐 www.universalschlichtungsstelle.de

Unternehmensregister

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Mohrenstraße 37, 10117 Berlin

 www.unternehmensregister.de

Verbraucherzentrale Bundesverband

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

 www.vzbv.de - Bundesverband

 www.verbraucherzentrale.de - Verbraucherzentralen der Bundesländer

Zenit GmbH, Zentrum für Innovation und Technik in NRW

Bismarckstr. 28, 45470 Mülheim

 info@zenit.de oder info@nrweuropa.de

 www.een-deutschland.de

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.

Landgrafenstraße 24 B, 61348 Bad Homburg

 mail@wettbewerbszentrale.de

 www.wettbewerbszentrale.de

Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V.

Mohrenstraße 20/21, 10117 Berlin

 info@zdh.de

 www.zdh.de

Zentrale Auskunft Zoll

Postfach 100761, 01077 Dresden

 info.privat@zoll.de

 www.zoll.de



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

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49 (0) 78 51.991 480 · Fax: +49 (0) 78 51.991 48 11 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · **Druck:** WIRmachenDRUCK | Mühlbachst. 7 | 71522 Backnang · Stand: November 2020 · **Bildnachweise:** Umschlag: © Unsplash.com | Innenseiten: S. 4, S. 43 © Unsplash.com, S. 13, S. 14, S. 17, S. 25 © Pexels.com, S. 20, S. 26, S. 32, S. 38 © Pixabay.com, S. 41 © Shutterstock.com

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mérieau
© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z. B. Verbraucherinnen / Verbraucher) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de



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