



# **M-Commerce**

*und andere Besonderheiten  
beim Online-Shopping*



# **Die eCommerce Verbindungsstelle Deutschland**

## **Nationale Anlaufstelle für Nutzer und Anbieter**

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wurde zum 1. Januar 2003 beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (vormals Euro-Info-Verbraucher e.V.) eingerichtet. Dies beruht auf einer Entscheidung des Bundesministeriums der Justiz.

Die eCommerce-Verbindungsstelle befasst sich mit allen Fragen rund um den Vertrieb von Waren oder Dienstleistungen über das Internet und richtet ihr Beratungsangebot gleichermaßen an Anbieter wie Verbraucher.

Auf unserer Homepage finden Sie umfangreiche ergänzende und vertiefende Informationen zum Recht im Internet und Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner zu speziellen Themen des eCommerce.

*Bei konkreten Fragen können Sie  
uns gerne direkt kontaktieren:*

## **eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland**

beim Zentrum für Europäischen  
Verbraucherschutz e.V. in Kehl

Tel. + 49 78 51 / 991 48 0

Fax + 49 78 51 / 991 48 11

eMail: [info@eCommerce-Verbindungsstelle.de](mailto:info@eCommerce-Verbindungsstelle.de)

Verbindungsstelle Deutschland wird vom Bundesministerium der Justiz  
und für Verbraucherschutz finanziert.

# Inhalt

---

<i>Darum geht's.....</i>	<i>5</i>
<i>M-Commerce.....</i>	<i>7</i>
<i>Besonderheiten bei Onlinekäufen bestimmter Produkte .....</i>	<i>21</i>
<i>Schlichtung.....</i>	<i>29</i>



# Darum geht's

---

Für immer mehr Menschen sind Smartphones und Tablets ständige Begleiter im Alltag – zunehmend auch zum Einkaufen, im Wege des sogenannten **M-Commerce** (mobile commerce). So ist der M-Commerce-Umsatz in Deutschland in den letzten Jahren enorm gestiegen; in der gesamten EU übrigens auch. Doch worauf müssen Händler und Verbraucher achten, was ist im Vergleich zum klassischen E-Commerce zu beachten?

**Die vorliegende Broschüre informiert aber nicht nur über Eigenheiten des M-Commerce, sondern auch über andere Bereiche, in denen beim Einkauf im Netz Besonderheiten gelten.**

So sorgt etwa beim **Einkauf von Medikamenten** ein frisch in Kraft getretenes Label EU-weit für mehr Sicherheit – und dennoch kann in allen Staaten der EU von Deutschland aus bestellt werden. Aus Gründen des Gesundheitsschutzes gelten zahlreiche Sonderbestimmungen.

Etwas Neues wird es ab 2016 geben, wenn es doch einmal Probleme bei einer Bestellung gibt, ganz gleich ob im „klassischen“ E-Commerce oder im M-Commerce. In allen Sprachen der EU wird man über die sogenannte **ODR-Plattform** Beschwerden einreichen können, die dann der jeweils zuständigen **Schlichtungsstelle** EU-weit zugeleitet werden. Dies ist insbesondere dann interessant, wenn Verbraucher und Unternehmer aus unterschiedlichen Staaten kommen und mit sprachlichen Hürden zu kämpfen haben.

Die vorliegende Broschüre, die sich auf Besonderheiten und Neues im Online-Handel konzentriert, ergänzt die ebenfalls bei der eCommerce-Verbindungsstelle kostenfrei verfügbare Broschüre „Online Shopping“, die ausführlich die allgemeinen Regeln des E-Commerce beleuchtet.

**Wie jede Broschüre der eCommerce-Verbindungsstelle richtet sich auch diese an Verbraucher und Unternehmer.**



# M-Commerce

*Eigentlich ist M-Commerce nur eine besondere Art, online zu shoppen. Richtig. Und dennoch sollten sich Verbraucher und Anbieter einige rechtliche und technische Aspekte genau vor Augen führen.*

# *M-Commerce - Worauf zu achten ist*

Eigentlich ist M-Commerce nur eine andere Art, online zu shoppen. Richtig. Und dennoch sollten sich Verbraucher und Anbieter einige rechtliche und technische Aspekte genau vor Augen führen.

M-Commerce ist eine Unterart des E-Commerce, also eine besondere Erscheinungsform des Online-Handels. Im Großen und Ganzen gilt daher der gleiche Rechtsrahmen, auch in Hinblick auf Verbraucherrechte.

**Es lohnt sich daher, sich klar zu machen, welche elementaren Rechte und Pflichten generell, also auch im M-Commerce gelten.**

**Gleichzeitig gibt es aber Besonderheiten.** Sie ergeben sich unter anderem daraus, dass gerade beim Shopping über das Smartphone nur begrenzter Platz zur Darstellung zur Verfügung steht.

**Des Weiteren sind technische und praktische Aspekte zu beachten.** Sicherheit ist hier besonders wichtig, da auf einem mobilen Gerät oft viele Daten gespeichert sind. Oft sind diese und das Gerät aber unzureichend und zudem nur mit einem einzigen PIN-Code gesichert.

Auch ist auf Roaming-Gebühren zu achten, wenn Sie im Ausland surfen.

Mehr zu diesen Punkten erfahren Sie auf den nächsten Seiten.



# Belehrungspflichten im M-Commerce

Das Gesetz sieht zahlreiche Informationen vor, die ein Unternehmer einem Verbraucher auf seiner Website geben muss.

Das gestaltet sich bei Apps und generell im M-Commerce insofern etwas schwieriger, da die Bildschirme von Smartphones, E-Readern und ähnlichen Geräten relativ klein sind. Daher wurden mit der Verbraucherrechterichtlinie, die 2014 umgesetzt wurde, Erleichterungen eingeführt (siehe Artikel 246a § 3 EGBGB).

**Auch wenn die Darstellungsmöglichkeit begrenzt ist, so sind aber immer zumindest folgende Informationen zu geben:**

- *die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen,*
- *die Identität des Unternehmers,*
- *der Gesamtpreis (oder in Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung),*
- *ein Hinweis auf das Widerrufsrecht (sofern es bezüglich der bestellbaren Sachen oder Leistungen besteht)*
- *gegebenenfalls die Vertragslaufzeit, wenn es sich um einen Vertrag mit Leistungen über einen längeren Zeitraum handelt, sowie die Kündigungsbedingungen.*

Sehr oft werden aber auch die sonst im E-Commerce üblichen Informationen zu erwarten sein, denn diese Einschränkungen gelten eben nur dann, wenn die Darstellungsmöglichkeiten begrenzt sind. Waren

diese zu Zeiten der ersten Richtlinienentwürfe in der Tat noch recht eingeschränkt, haben sich die technischen Möglichkeiten gerade bei Smartphones erheblich erweitert.

**Verbraucher sollten sich daher merken, dass oben genannte Informationen als Minimum auf jeden Fall verfügbar sein müssen**, oft aber auch mehr erwartet werden kann. Umgekehrt müssen Unternehmer immer darauf achten, dass dieses Minimum gewährleistet ist, wenn sie spezielle Seiten für mobile Geräte programmieren lassen.

Außerdem muss ein Unternehmen **die sonst erforderlichen Informationen** zugänglich machen, was vor allem **durch einen Link auf die allgemeine im Internet abrufbare Shopseite** geschehen kann, auf der sämtliche Informationen abrufbar sind (siehe Artikel 246a § 1 EGBGB).

# Vertragsschluss im M-Commerce

Bei Käufen im M-Commerce müssen - genau wie bei jedem anderen Vertrag auch - zwei übereinstimmende Willenserklärungen vorliegen, ein Vertragsangebot und dessen Annahme. Das Vertragsangebot wird in der Regel von demjenigen abgegeben, der die Ware bestellen möchte.

Bei der Gestaltung des Bestellprozesses haben Unternehmen zwingend die sogenannte **Button-Lösung zu beachten**, die auch uneingeschränkt im M-Commerce gilt (siehe § 312j BGB). Zum Bestellen muss der Verbraucher durch Klicken eines Buttons bestätigen, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet.

Hierfür muss der Button mit eindeutigen Begriffen wie „zahlungspflichtig bestellen“ beschriftet sein. Mehrdeutige Begriffe wie „Anmelden“ führen zur Nichtigkeit des Vertrags (§ 312j Abs. 4 BGB). Außerdem muss der Button direkt unterhalb von wesentlichen Bestellinformationen stehen, insbesondere den wesentlichen Merkmalen der bestellten Produkte, des Gesamtpreises (inklusive Steuern, Abgaben, Fracht-, Liefer-, Versandkosten) sowie ggf. Vertragslaufzeit und Kündigungsbedingungen.

Der Verkäufer kann dann dieses durch das Klicken des Buttons vom Verbraucher abgegebene Angebot annehmen. Dies geschieht nicht automatisch durch die Bestätigungsmail. Der Verkäufer ist zwar verpflichtet, den Erhalt einer Bestellung umgehend zu bestätigen. Dies bedeutet aber nicht zwingend, dass der Verkäufer die Bestellung damit annimmt; es kann eine bloße Eingangsbestätigung sein, wenn sie entsprechend klar formuliert ist. Ist Letzteres der Fall, kann er die Annahme vielmehr noch ablehnen.

Der Vertrag kommt daher entweder zustande, wenn der Verkäufer die Annahme der Bestellung klar bestätigt oder auf andere Weise erklärt, dass er sich vertraglich binden möchte, z.B. durch die Aufforderung zur Zahlung oder eben durch Lieferung der Ware. In anderen Staaten der EU ist dies aber anders; in Frankreich zum Beispiel kommt der Vertrag schon durch den Bestell-Klick zustande und der Verbraucher hat Anspruch auf Lieferung zum angegebenen Preis.

# Widerrufsrecht

Wer als Verbraucher bei einem Unternehmen online einkauft, hat in vielen Fällen die Möglichkeit, sich nachträglich von einem bereits geschlossenen Vertrag zu lösen – über ein sogenanntes Widerrufsrecht.

**Das gilt natürlich auch, wenn mittels einer App oder generell im M-Commerce gekauft wird.**

Der Widerruf kann mündlich und schriftlich ausgeübt werden. **Ein Widerruf per E-Mail, per Fax oder per Einschreiben lässt sich im Falle eines Rechtsstreits allerdings besser nachweisen und ist daher ratsam.** Der Widerruf muss nicht wörtlich als solcher bezeichnet werden. Auch begründet werden muss der Widerruf nicht.

Maßgeblich ist, ob der Unternehmer den Widerruf als einen solchen verstehen konnte oder hätte verstehen müssen. Es kann daher hilfreich sein, das Wort „Widerruf“ tatsächlich zu verwenden. Ein gesetzliches Muster (in welches Verbraucher nur noch ihren Namen, ihre Anschrift und gegebenenfalls ihre Telefaxnummer und E-Mail-Adresse an der entsprechenden Stelle eintragen müssen) kann, muss aber nicht verwendet werden. Der Unternehmer muss den Verbraucher über dieses Formular auf seiner Website informieren. Ein entsprechendes Formular gibt es übrigens in jeder Sprache der EU, da auch dieses durch die EU-Verbraucherrechterichtlinie eingeführt wurde. Es hilft dabei, sprachliche Hürden beim grenzüberschreitenden E- oder M-Commerce abzubauen.

**Keinesfalls reicht** allerdings - seit dem 13. Juni 2014 anders als nach altem Recht - **eine bloße Rücksendung der Sache aus.**

Der Widerruf muss binnen einer nun EU-weit geltenden **14-tägigen Frist** ausgeübt werden. Diese beginnt bei einer Warenbestellung mit Erhalt der Ware – aber nur wenn der Käufer rechtmäßig über das Widerrufsrecht und die Frist belehrt wurde. Die Erklärung des Widerrufs, nicht der Rückversand der Ware, ist maßgeblich dafür, ob die Frist eingehalten wurde. Nach Ausübung des Widerrufs müssen Kaufpreis und Ware innerhalb von 14 Tagen zurückgewährt werden.

**Der Verbraucher trägt grundsätzlich die Kosten für den Rückversand** der Ware – vorausgesetzt der Unternehmer hat ihn hierauf

in der Widerrufserklärung hingewiesen.

*Der Händler, der seine Kunden nicht über die Pflicht belehrt, im Falle des Widerrufs die Rücksendekosten zu tragen, muss selbst hierfür aufkommen. Je nach Ware kann dies eine beträchtliche Summe ausmachen (bei Großelektrogeräten zum Beispiel, deren Versendung oft nur über eine Spedition erfolgen kann). Auch Wertersatz für übermäßigen Gebrauch der widerrufenen Sachen kann nur verlangt werden, wenn hierüber belehrt wurde.*

Natürlich kann der Unternehmer die Versandkosten auch freiwillig übernehmen – ein zusätzliches Serviceangebot vieler Online-Händler gerade in Deutschland, wo dies vorher der gesetzliche Regelfall war. Die Kosten für den Versand an den Verbraucher, also die Hinsendekosten, trägt bei einem Widerruf der Unternehmer.

**Vorsicht:** Bei Dienstleistungen, die vollständig online erbracht werden, kann das Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen. Genau dies kann bei kostenpflichtigen Diensten für das Smartphone leicht der Fall sein. Allerdings muss der Verbraucher hiervon Kenntnis haben und dem ausdrücklich zustimmen.

## *In-App-Käufe*

Viele Apps bieten die Möglichkeit, **weitere Funktionen kostenpflichtig hinzuzukaufen**. Dadurch können vermeintlich kostenlose Apps **schnell teuer werden**, weil sie nur mit den entsprechenden, dann aber kostenpflichtigen Zusatzfunktionen richtig genutzt werden können.

**Damit die Kosten nicht überraschend hoch ausfallen, können diese In-App-Käufe deaktiviert oder mit einem Passwort geschützt werden.**

# Impressumspflicht und Apps

Auch bei Verkäufen über Apps ist die Impressumspflicht zu beachten. Sie ergibt sich aus § 5 des Telemediengesetzes.

Jeder Anbieter muss daher auch ein Impressum auf seiner mobilen Website oder App bereithalten und dort insbesondere eine ladungsfähige Anschrift und eine funktionierende (d.h. tatsächlich gepflegte) E-Mail-Adresse nennen. Ferner hat er mindestens eine andere Kontaktmöglichkeit anzubieten; üblich sind eine Telefonnummer oder ein elektronisches Kontaktformular.

Wie auf einer normalen Website muss es leicht und schnell, d.h. in maximal zwei Klicks erreichbar sein. Ideal ist ein eindeutig beschrifteter, auf jeder Seite der App auffindbarer Button, der mit den Begriffen „Impressum“ oder „Kontakt“ beschriftet ist.

*Oft wird die Impressumspflicht von Verbrauchern nicht ausreichend beachtet, obwohl durch einen Blick ins Impressum einiger Ärger im Vorfeld vermieden werden kann. So wird z.B. sofort klar, ob der Shop seinen Sitz in Deutschland oder der EU hat, wo ein hohes Verbraucherschutzniveau besteht. Sollte der Shop gesetzeswidrig nur ein Postfach und keine Anschrift angeben, sollte dies misstrauisch machen: Ein Postfach kann nicht verklagt werden, wenn es zu Problemen kommt.*



# Roaming

Wenn man sein Smartphone im Ausland benutzt, zahlt man Roaming-Gebühren – es sei denn, man hat eine entsprechende Flatrate.

**Gespräche, die im Ausland geführt wurden, konnten so mitunter sehr teuer werden. Noch gewaltiger können die Kosten im Falle von Datenroaming sein.**

Die EU-Kommission hat bereits seit Jahren dafür gesorgt, dass immer geringere Roaminggebühren verlangt werden dürfen.

Derzeit können in der EU (und in Island, Liechtenstein, Norwegen) für ein Roaming-Megabyte 20 Cent netto verlangt werden; davor waren es noch 45 Cent netto. Wer also 1 Gigabyte im Urlaub verbraucht, kann so bei knapp 250 Euro landen. Bevor dies unbemerkt geschieht, greift aber der sogenannte Kostenairbag. Er setzt ein, wenn Kosten in Höhe von 59,50 Euro entstanden sind. Grundsätzlich soll der Kunde bei Erreichen von 80 Prozent des Kostenairbags per SMS informiert werden. Dennoch ist es bereits ärgerlich, wenn dieser Betrag unbemerkt aufläuft - ohne dass man sich bewusst mobil mit dem Internet verbinden wollte.

**Vorsicht:** Manche Apps verbinden sich zum Beispiel automatisch mit dem Internet.

Das Datenroaming sollte daher auf dem Smartphone ausgeschaltet werden, solange es nicht genutzt wird. Manuell kann dies wieder eingeschaltet werden, wenn das mobile Internet doch mal benötigt wird. Telefonieren und SMS-schreiben funktioniert auch bei deaktiviertem Datenroaming.

Ab dem 30.04.2016 wird es erneut günstiger: dann dürfen nur noch 5 Cent netto Aufschlag pro Megabyte verlangt werden, bevor die Gebühren für Roaming ab dem 15.06.2017 komplett entfallen sollen.

## • *Günstigere Alternativen*

*Die Verordnung 531/2012 gilt nur für das Roaming innerhalb der EU. Wer das Smartphone zum Beispiel in der Schweiz oder der Türkei benutzt, muss mit höheren Kosten rechnen.*

Bei längerem Auslandsaufenthalt kann eine **SIM-Karte vor Ort** eine günstigere Alternative sein. Hier muss beachtet werden, dass das Endgerät keine SIM-Lock hat, also auch mit SIMs von anderen Anbietern als dem heimischen Hauptvertragspartner betrieben werden kann. Zudem sollte auf mögliche Mindestlaufzeiten des ausländischen Vertrages geachtet werden.

Ins WLAN kann man sich auch ohne SIM-Karte einwählen.

## • *Drittanbietersperre / WAP-Billing*

In zahlreichen Apps werden kostenpflichtige Zusatzdienste angeboten, wobei die Bezahlung direkt über die Handyrechnung erfolgt (sogenanntes WAP-Billing). Hier ist Vorsicht geboten, um nicht in Kostenfallen unseriöser Anbieter zu tappen. Denn nicht selten genügt ein Klick und das Abo ist abgeschlossen, ohne dass es bemerkt wurde.

Um sich hier vor unerwünschten Kosten zu schützen, ist zu raten, dem Mobilfunkanbieter jegliche Abrechnung Dritter über die

Handyrechnung zu verbieten und eine sogenannte Drittanbieter-sperre einzurichten. Das bewirkt, dass kosten-pflichtige Dienste, die über die Handyrechnung abgerechnet werden sollen, nicht gebucht werden können. Die Sperre kann kostenfrei beim Mobilfunkanbieter beantragt werden.

## • *Zugriff von Apps auf Daten*

Zahlreiche Apps verlangen den Zugriff auf Daten, die auf Smartphone gespeichert sind, so auch den Zugriff auf Foto oder etwa Standortdaten.

Hier sollte gut nachgeprüft werden, wofür die App diesen Zugriff verlangt. Handelt es sich um eine Kommunikationsapp, mit Hilfe derer Sie Bilder versenden wollen, so ist ein Zugriff der App natürlich notwendig.

Handelt es sich jedoch um einen ganz anderen Service (beispielsweise eine App eines Kaufhauses, um Ware zu bestellen), so dürfte fraglich sei, warum dieser auf Bilder oder andere sehr persönliche Daten zugreifen möchte. Im Zweifel sollte man sich gut überlegen, ob man Zugang gewährt.

## • *Smartphones sicher verwenden*

Smartphones sind praktisch. Daher laufen aber auch sehr oft viele Informationen in einem Gerät zusammen, auch sehr persönliche Daten. Da das Gerät ständig und überall hin mitgenommen wird, besteht die Gefahr, dass es abhanden kommt.

Das ist an sich schon ärgerlich. Schlimm wird es aber, wenn sich dann ein Dritter der Daten bemächtigt und etwa Zugriff auf einen nicht weiter gesicherten Mailaccount hat, in dem weitere Daten wie

Passwörter, Zugangscodes zu Kundenaccounts von Online-Shops und Kreditkartendaten zu finden sind.

Unerlässlich ist es daher, die Zugangsdaten immer geheim zu halten und voreingestellte Codes zu ersetzen. Ferner sollten die über das Smartphone abrufbaren Accounts ebenfalls gesichert sein. Sonst hat derjenige, der die PIN zum Entsperren des Gerätes hat, Zugang zu allem.

Befassen sollte man sich auch mit den Sicherheitseinstellungen des Geräts, um diese dann auch zu aktivieren. Ferner sollten Apps und Betriebssystem umgehend, sobald Updates erhältlich sind, aktualisiert werden.

Denken sollte man auch daran, Bluetooth, WLAN und andere drahtlose Schnittstellen auszuschalten, wenn man sie nicht benötigt, denn auch dies sind Angriffsstellen. Letztere können auch Apps sein, daher sollten sie nur aus vertrauenswürdigen Quellen installiert werden.

Umfassende Informationen zum sicheren Umgang mit Smartphones sind auf der Internetseite des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik ([www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)) abrufbar, unter anderem auch eine Broschüre mit dem Titel „Sicher unterwegs mit Smartphone, Tablet & Co“.



***Besonderheiten***

***bei Onlinekäufen***

***bestimmter Produkte***

# Medikamente online bestellen

Auch Arzneimittel können grundsätzlich online bestellt werden. Ein entsprechendes Gesetz gibt es in Deutschland bereits seit 2004. Damit Apotheken den Versand anbieten können, brauchen sie aber eine entsprechende **Erlaubnis**. Die Erlaubnis wird nur erteilt, wenn die Apotheke folgenden Anforderungen gerecht wird:

- *Der Versandhandel wird aus einer öffentlichen Apotheke neben dem dort **üblichen Apothekenbetrieb** organisiert.*
- *Durch ein **Qualitätssicherungssystem** wird gewährleistet, dass Medikamente während des Verpackungs- und Versandprozesses nicht zu Schaden kommen.*
- *Es ist sichergestellt, dass Arzneimittelsendungen nur an vom **Besteller** ausdrücklich benannte Personen ausgehändigt werden.*
- *Der Patient wird darauf hingewiesen, dass er bei Komplikationen mit dem zu behandelnden **Arzt** Kontakt aufnehmen muss.*
- *Die Beratung muss durch **geschultes pharmazeutisches Personal** in deutscher Sprache gewährleistet sein.*

Außerdem muss der Apotheker folgende **Voraussetzungen** erfüllen:

- *Innerhalb von **zwei Arbeitstagen** nach Eingang der Bestellung sollte das bestellte Arzneimittel versandt werden. Wenn das Arzneimittel so schnell nicht zur Verfügung steht, muss der Besteller hierüber informiert werden. Natürlich kann mit dem Besteller immer eine andere Absprache getroffen werden.*
- *Alle bestellten Arzneimittel müssen geliefert werden, wenn sie in Deutschland in den Verkehr gebracht werden dürfen und verfügbar sind.*

- Der Kunde muss über neu bekannt gewordene **Risiken** von Arzneimitteln informiert werden, daher muss ein geeignetes System zur Kundeninformation und für eventuelle Rückmeldungen bestehen.
- Es muss dem Kunden stets möglich sein, den **Stand der Arzneimittelsendung** abzurufen. Der Apotheker muss daher ein System zur Sendungsverfolgung einrichten.
- Der Apotheker muss eine **Transportversicherung** abschließen und, falls die Ware den Empfänger nicht erreicht, eine kostenlose Zweitzustellung veranlassen.

Beim Onlinehandel mit Medikamenten ist **besondere Vorsicht** geboten. Unseriöse Angebote stellen eine Gefahr für die Gesundheit dar. Gefälschte Arzneimittel können gravierende Folgen haben. Sie können den für die zu behandelnde Krankheit erforderlichen Wirkstoff nicht enthalten und die Beschwerden so nicht lindern. Zudem können sie giftige Inhaltsstoffe enthalten, die neue Beschwerden auslösen.



Seit Juli 2015 führt das **Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI)** das Register für ein neu eingeführtes **EU-Logo für Versandapotheken**, welches seit Oktober 2015 verbindlich geworden ist. Das Logo kennzeichnet Online-Händler und -Apotheken, die Medikamente verkaufen dürfen.

Nur wer beim DIMDI gelistet ist und das Logo verwendet, darf im Netz Medikamente für den Gebrauch am Menschen anbieten. Um seriöse Anbieter einfach zu erkennen, führte das DIMDI für Deutschland bereits seit 2009 ein entsprechendes Versandapothekenregister samt Sicherheitslogo ein.

Bei Händlern, die durch das **Logo** ausgezeichnet sind, kann also sicher bestellt werden. Denn sie erfüllen alle geprüften Kriterien.

Mit einem Klick auf das Logo gelangt man zur Webseite der nationalen Arzneimittelbehörde, in Deutschland das DIMDI. Hier kann auf der Liste eingesehen werden, ob die entsprechende Apotheke zugelassen ist. Ist sie nicht gelistet, ist von einem Kauf dringend abzuraten.

Um sicher zu gehen, dass es sich nicht um eine Fälschung handelt, sollte überprüft werden, ob das Logo echt ist. Denn die Grafik an sich kann einfach kopiert werden. Das DIMDI gibt hierfür wichtige Hinweise:

- *Hat eine Versandapotheke das Logo auf ihrer Webseite, so sollte dieser Link unbedingt angeklickt werden. Bei einem echten Logo öffnet sich sodann die Seite des DIMDI mit dem Registereintrag des Händlers.*
- *Geprüft werden muss dann die Adresse der Website (URL). Sie muss in der Browserzeile des Registereintrages nach dem <https://> bzw. <http://> mit „[versandhandel.dimdi.de/](https://www.versandhandel.dimdi.de/)“ beginnen. Achten Sie besonders auf den Schrägstrich (/) nach „.de“. Auch hier handelt es sich nicht um einer Formalie! Nur so kann sichergestellt werden, dass es sich auch um die richtige Registerliste handelt.*
- *Sodann kann die Webseite des Händlers für den Kauf wieder aufgerufen werden. Hierfür sollte der Link im Register genutzt werden und nicht die „Zurück“-Funktion des Browsers.*

Die Flagge des EU-Logos verrät das Land, in dem der Verkäufer seinen Sitz hat. Das heißt aber nicht, dass in allen Ländern bestellt werden darf. Apotheken aus den Mitgliedstaaten der **Europäischen Union** und anderen Vertragsstaaten des **Europäischen Wirtschaftsraums** können zwar zum Versand von Arzneimitteln nach Deutschland berechtigt sein. Die Erlaubnis hängt davon ab, dass die versendende Apotheke hierzu nach dem deutschen Apothekenrecht befugt ist oder ihr die Befugnis durch das jeweilige nationale Heimatrecht zuge-



standen wird und das Heimatrecht dem deutschen Recht im Hinblick auf den Versandhandel entspricht (§ 73 AMG).

**Das Bundesministerium für Gesundheit** führt eine Liste, nach der zurzeit folgende Länder über einen vergleichbaren Sicherheitsstandard im Bereich des Versandhandels mit Medikamenten wie Deutschland verfügen:

- *Island,*
- *Niederlande, soweit Versandapotheken gleichzeitig eine Präsenzapotheke unterhalten,*
- *Schweden, nur für den Versandhandel mit verschreibungspflichtigen Arzneimitteln,*
- *Tschechien, nur für den Versandhandel mit nicht-verschreibungspflichtigen Arzneimitteln,*
- *Vereinigtes Königreich.*

Es muss sich um Arzneimittel zur Anwendung am oder im menschlichen Körper handeln, und das Arzneimittel muss zugelassen, registriert oder hiervon freigestellt sein. Dies bedeutet, dass auch die ausländischen Apotheken nur Medikamente nach Deutschland liefern dürfen, die in Deutschland zugelassen sind.

Also müssen sie ebenfalls Kennzeichnung und **Packungsbeilage in deutscher Sprache** mitliefern.

Medikamente aus anderen Staaten als den Mitgliedstaaten der Europäischen Union dürfen nicht an Verbraucher in Deutschland versendet werden. Nur wer eine gesonderte Einfuhrerlaubnis vorweisen kann, darf aus Drittstaaten Medikamente beziehen. Liegt diese nicht vor, so verstößt der Empfänger gegen das Gesetz.

Zu beachten ist, dass es grundsätzlich bei Arzneimitteln auch ein Widerrufsrecht geben kann. Dieses wird jedoch per Gesetz häufig ausgeschlossen, zum Beispiel bei versiegelter Ware, wenn die Versiegelung geöffnet wurde; oder wenn die Arznei extra für den Kunden angefertigt wurde. Ebenfalls werden Fertigarzneimittel vom Widerruf ausgenommen, da der Unternehmer aus Gründen der Arzneimittelsicherheit nicht befugt ist, diese wieder in Verkehr zu bringen. Dies dürfte einen Großteil der online bestellten Medikamente betreffen.

## ***Tabak, Alkohol und Kaffee online bestellen***

Der Onlinehandel mit Tabakwaren, Alkohol aber auch Kaffee birgt vor allem bei grenzüberschreitenden Lieferungen **steuerrechtliche** Probleme.

Denn diese Waren müssen in dem Land versteuert werden, in dem sie konsumiert werden (sogenannte Verbrauchssteuer). Das gilt auch innerhalb der EU. Daher ist es rein finanziell nicht unbedingt interessant, Zigaretten aus einem Land zu bestellen, in welchen die Steuersätze niedrig und die Zigaretten somit günstig sind.

Denn bei Einfuhr in das eigene Land fallen die **Heimat-Steuersätze** an. Bei einer Bestellung aus Polen beispielsweise müssen die Zigaretten bei Einfuhr nach Deutschland dennoch nach hiesigem Recht versteuert werden. Bei Tabakwaren ist zudem zu beachten, dass diese das gültige **deutsche Steuerzeichen** haben. Ohne das Zeichen sind sie in Deutschland nicht verkehrsfähig und werden vom Zoll sichergestellt und vernichtet.

Auch die Bestellung von den sogenannten „**Freimengen**“ unterliegt der Steuerpflicht. Mehr Informationen finden Sie unter [www.zoll.de](http://www.zoll.de)

# Zollrechtliche Fragen

Die Wareneinfuhr aus anderen **EU-Staaten** ist in der Regel gestattet. Bei Sonderwaren wie **Alkohol, Tabak** oder **Kaffee** sind jedoch spezielle Vorschriften zu beachten (siehe oben).

Vertrauen sollte man nicht darauf, dass die Sprache einer Seite auch ein Indiz für das Sitzland des Shops, eine rein deutsche Seite kann zum Beispiel zu einem Shop aus dem asiatischen Raum gehören.

Ob ein Händler seinen Sitz in einem EU-Staat hat, findet man vielmehr über das Impressum heraus (siehe oben). In jedem Land der EU muss der Händler dieses angeben.

Waren, die aus einem **Nicht-EU-Staat** eingeführt werden, unterliegen der Zollkontrolle. Dafür muss der Ware eine **Zollerklärung** beigefügt werden. In dieser müssen Absender, Inhalt, Wert der Ware aufgelistet und eine Rechnung beigefügt werden. Die Lieferung kann geöffnet werden, wenn die Zollbeamten Zweifel an der Richtigkeit haben.

Die **Zollgebühren** fallen ab einem Warenwert von 150 Euro an, wie hoch diese im Einzelnen sind, erfahren Sie auf [www.zoll.de](http://www.zoll.de). Für alle Waren ab einem Wert von 22 Euro fällt eine **Einfuhrumsatzsteuer** an. Diese entspricht der Mehrwertsteuer, für die meisten Artikel also 19%, oder 7% für bestimmte Lebensmittel, orthopädische Hilfsmittel etc. Diese Einfuhrumsatzsteuer fällt für Alkohol,



Parfum, Eau de Toilette und Tabakwaren auch unter einem Warenwert von 22 Euro an.

Einige Produkte dürfen gar nicht nach Deutschland eingeführt werden. So unterliegen beispielsweise gefälschte Markenprodukte dem **Einfuhrverbot** oder solche Waren, die nicht den europäischen Sicherheitsstandards entsprechen. Daher sollte unbedingt auf das CE-Zeichen geachtet werden. Waren, die unter den Artenschutz fallen, wie Elfenbein oder Krokodilleder dürfen ebenfalls nicht eingeführt werden.

Auch aus dem Ausland kann Ware über das Internet bestellt werden. Bei der Einfuhr nach Deutschland kann der **Zoll** jedoch zunächst überprüfen, ob die Einfuhr **erlaubt** ist und ob **Gebühren** anfallen.



# *Schlichtung*

*Wenn es zu Streitigkeiten kommt, kann Schlichtung eine gute Alternative sein. Ein neues EU-Portal wird den Zugang gerade auch in grenzüberschreitenden Fällen erleichtern.*

Wenn es zwischen Unternehmer und Verbraucher zu Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit einer Online-Bestellung kommt und beide diese nicht alleine lösen können, ist ein Schlichtungsverfahren oft eine sinnvolle Alternative zum Gericht. Im Laufe des Jahres 2016 dürfte es in allen Staaten der EU entsprechende Schlichtungsstellen geben. Hintergrund ist die sogenannte ADR-Richtlinie der EU (ADR=Alternative Dispute Resolution), nach der alle Mitgliedsstaaten der EU dafür sorgen müssen, dass ein entsprechendes Schlichtungsangebot im eigenen Land verfügbar ist.

Bei einem grenzüberschreitenden Sachverhalt, d.h. wenn Verbraucher und Unternehmer aus unterschiedlichen Staaten der EU kommen, wird sich jedoch nicht selten ein Sprachproblem stellen. Sitzt die zuständige Schlichtungsstelle etwa im Unternehmer-Land, so kann es sein, dass sie nicht ohne weiteres in der Sprache des Verbrauchers kommunizieren kann.

Daher wird es im ersten Quartal 2016 auch ein neues Online-Portal der EU geben, die sog. ODR-Plattform (ODR = Online Dispute Resolution). Geht es um Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen, kann der Fall auf der Plattform in der eigenen Sprache eingegeben werden. Die Plattform ermittelt dann eine oder mehrere zuständige Schlichtungsstellen. Die Parteien verständigen sich anschließend auf eine zuständige Stelle, an die dann der übersetzte Sachverhalt übermittelt wird. Auch während des Verfahrens können die Parteien und die Schlichtungsstelle die Plattform nutzen, die unter anderem über eine Übersetzungsfunktion verfügen wird.■



*Bei konkreten Fragen können Sie  
uns gerne direkt kontaktieren:*

***eCommerce-Verbindungsstelle  
Deutschland***

Bahnhofplatz 3 · 77694 KEHL

Tel. + 49 78 51 / 991 48 0

Fax + 49 78 51 / 991 48 11

**[info@eCommerce-Verbindungsstelle.de](mailto:info@eCommerce-Verbindungsstelle.de)**

Angesiedelt beim

**Centre Européen de la Consommation**  
**Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.**  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Bahnhofplatz 3 . 77694 KEHL . Deutschland

Tel.: 07851 991 48 0 . Fax: 07851 991 48 11

E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.,  
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

*Bildnachweis*

*Umschlag: man-stylus-pen-digital-tablet-screen/www.pexels.com,  
Innenseiten: google-nexus-4-lg-smartphone-technology/www.  
pexels.com, Tabletten © Parlement Européen, Stoppschild © Andreas  
Hermsdorf/pixelio.de, hands-coffee-cup-apple/www.pexels.com*

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

Stand dieser Information: Dezember 2015