2019

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Jahresbericht

Stand: 29.11.2019

Träger der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland:

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

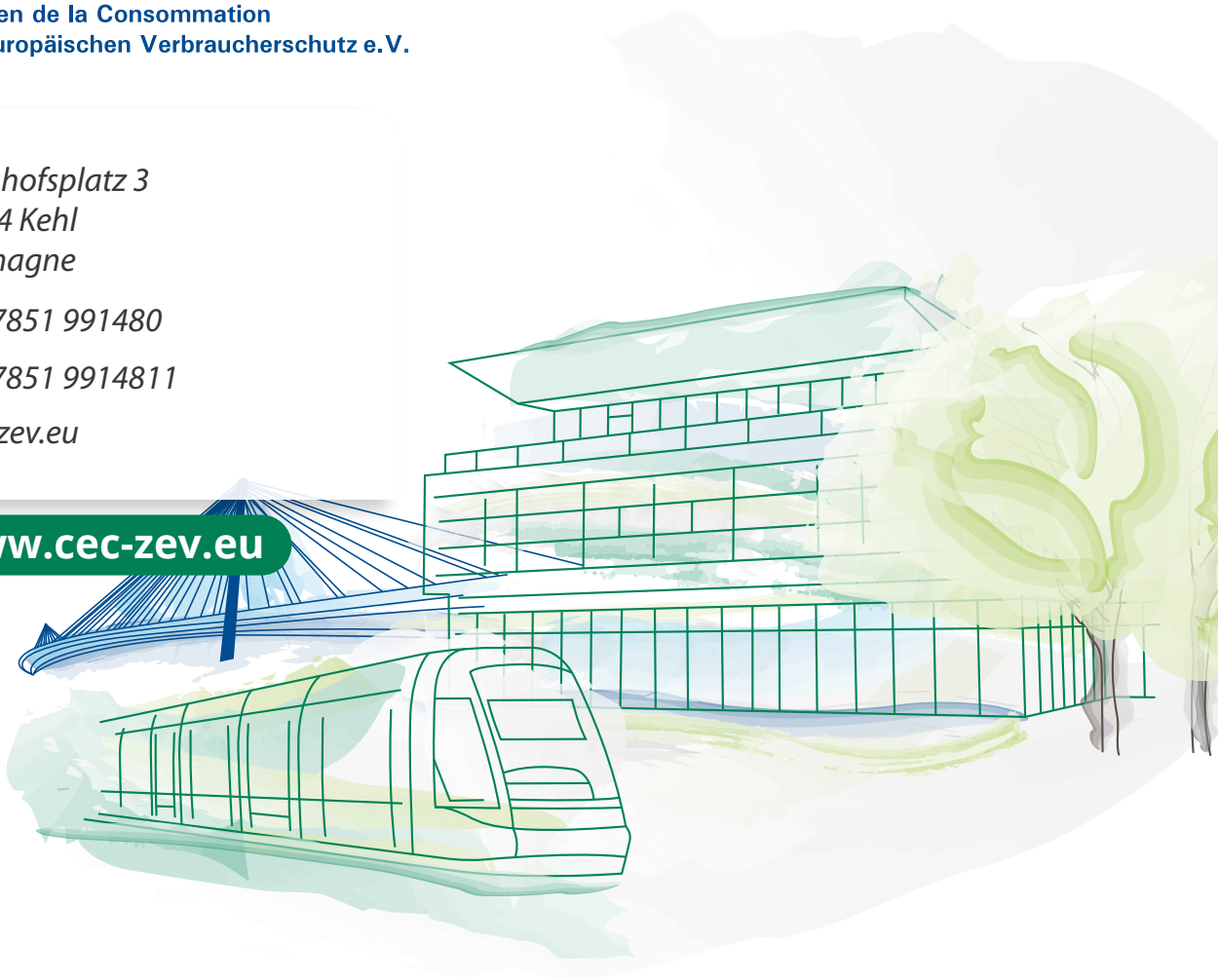
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

+49 7851 991480

+49 7851 9914811

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu



Die eCommerce-Verbindungsstelle wird mit Mitteln des **Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz** gefördert.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Inhaltsübersicht

Einleitung	4
Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen	5
Anfragen nach Themen	6
Geografische Herkunft der Anfragen	14
Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen	15
Art der Kontaktaufnahme	16
Broschüre	17
Eine Stelle für Nutzer und Anbieter im E-Commerce	19
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	22
Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle	23

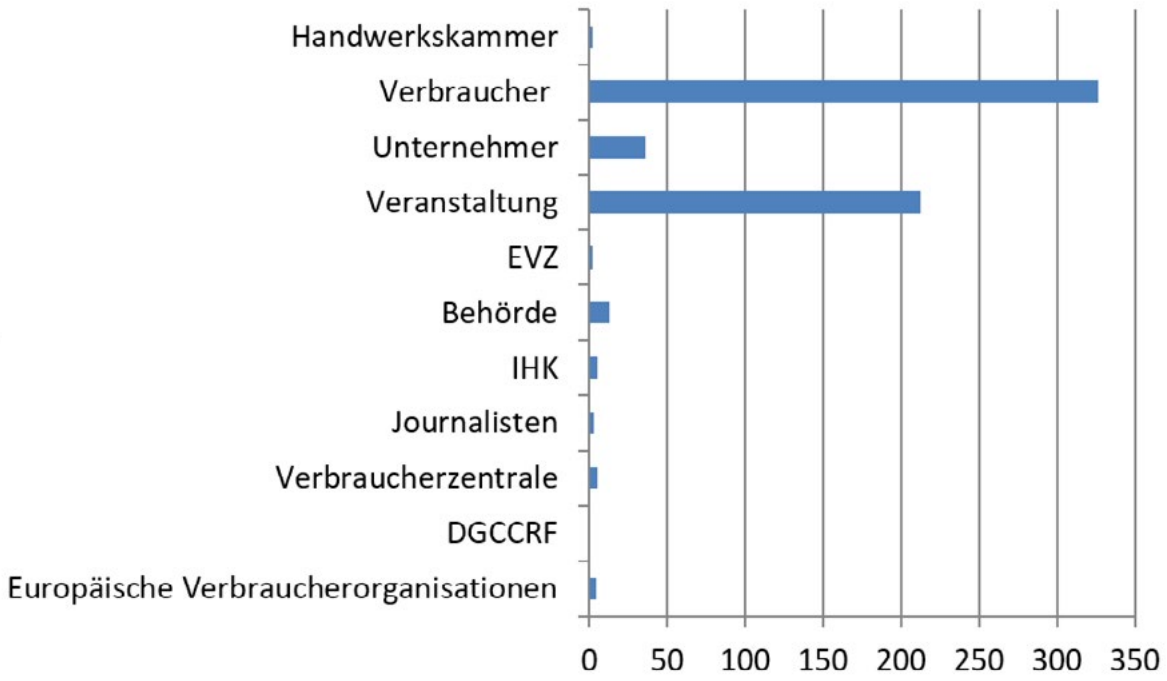
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Jahresbericht auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z.B. Verbraucherinnen / Verbraucher) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle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

Einleitung

Dieser Bericht stellt die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland im Jahr 2019 bis einschließlich November im Überblick dar.
Die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle hat zwei Schwerpunkte: Zum einen die Bereitstellung allgemeiner Information für Anbieter und Internetnutzer hinsichtlich ihrer Rechte und Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. Zum anderen die konkrete Hilfestellung und Beantwortung von Anfragen im Einzelfall.

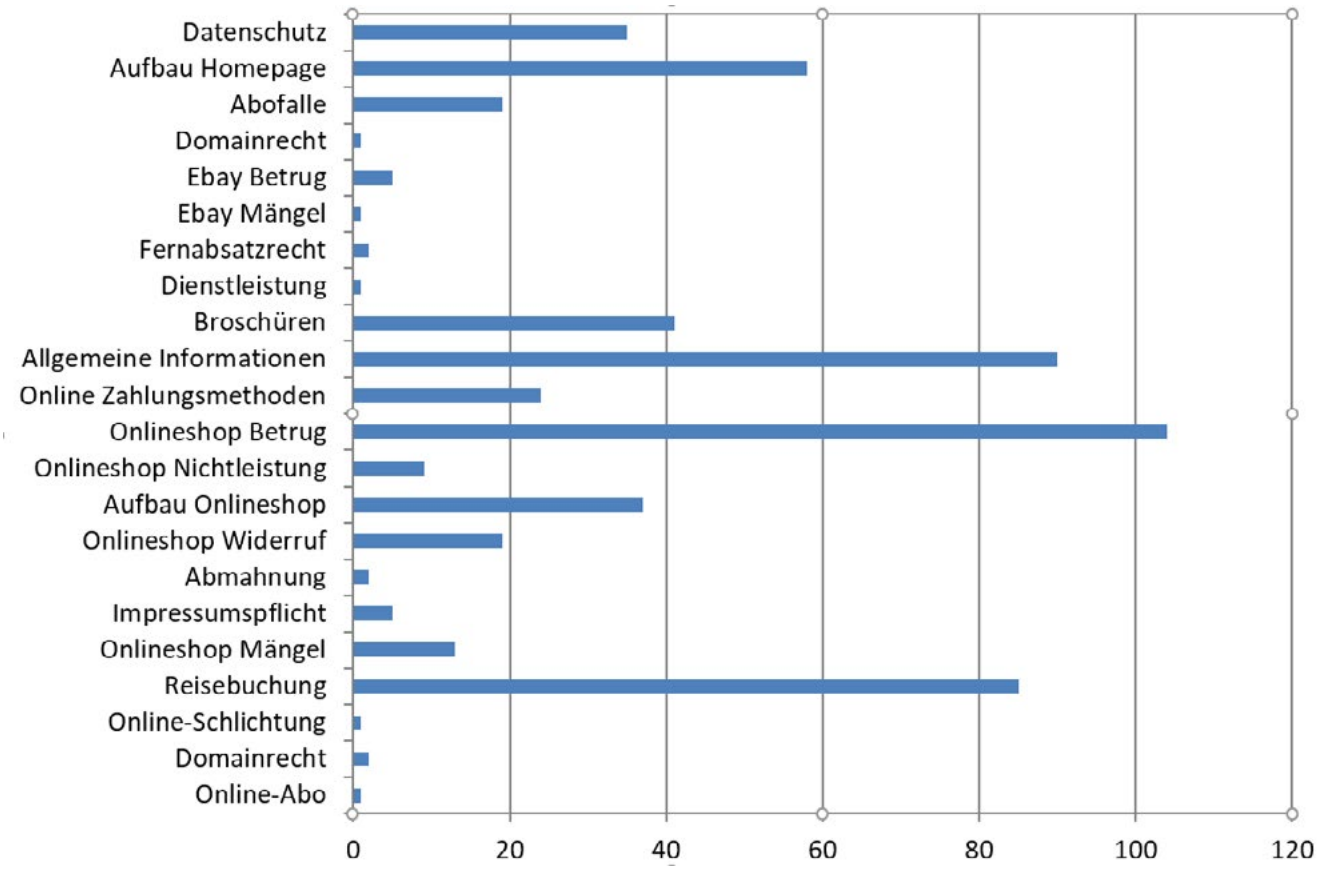
Die auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle zur Verfügung gestellten Informationen wurden auch in diesem Jahr von Anbietern und Verbrauchern gut angenommen.
Viele Verbraucher aber auch Unternehmer haben die Möglichkeit genutzt, Anfragen über die Internetseite der eCommerce-Verbindungstelle zu Ihren Rechten bzw. Pflichten im Online-Handel zu stellen. Insbesondere meldeten sich viele Verbraucher bei uns, die im Internet auf Abofallen oder unseriöse Online-Händler hereingefallen sind.
Im Rahmen von Vorträgen vor Kleinunternehmern des Landkreises Ortenaukreis sowie bei der Teilnahme an Veranstaltungen der Industrie- und Handelskammer Südlicher Oberrhein („Sprechtag Onlinerecht", Netzwerk Onlinehandel) und des „Digitalen Stammtisches" des Projekts „Digitaler Kompass" informierte die eCommerce-Verbindungsstelle insbesondere über die am häufigsten angefragten Verbraucherthemen im Bereich Online-Einkauf und Online-Reisebuchung sowie die Fragen der Unternehmer im Bereich der Pflichten beim Aufbau einer Internetseite und Datenschutzgrundverordnung.
Die eCommerce-Verbindungsstelle ist mittlerweile ein fester Bestandteil der „Digitalen Stammtische" des Projektes „Digitaler Kompass" sowie des „Netzwerks Online-Handel" und der „Sprechtage Online-Recht" der Industrie und Handelskammer Südlicher Oberrhein und wird diese Projekte auch in Zukunft mit rechtlicher Fachkompetenz begleiten.

Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen



Insgesamt waren im Berichtszeitraum des Jahres 2019 **607 Anfragen** zu den verschiedenen Facetten des eCommerce zu verzeichnen.
Wie in den vergangenen Jahren, kamen die an die eCommerce-Verbindungsstelle gerichteten Anfragen überwiegend von Verbrauchern. Insgesamt ist die Anzahl der Anfragen im Vergleich zum Jahr 2018 mit 428 Anfragen deutlich gestiegen.

Anfragen nach Themen



Zu den Kategorien inhaltlich:

ONLINE-SHOP BETRUG

In diesem Jahr war die Zahl der Anfragen der Verbraucher zum Thema Betrug im Online-Handel sehr hoch. Eine Vielzahl der Verbraucher fällt weiterhin auf sogenannte „Fake-Shops“ herein. Bei Fake-Shops handelt es sich um Online-Shops hinter denen oftmals betrügerische Absichten stecken. Die Betreiber solcher unseriösen Shops kopieren bereits existierende Webseiten oder ändern in der Adresszeile die Namen seriöser Anbieter und Unternehmen minimal ab, sodass viele Kunden glauben, die angebotenen Produkte seien seriös. Diese Online-Shops haben oftmals ihren Sitz in den USA, Kanada oder China und locken mit äußerst günstigen Preisen. Äußerlich erwecken Sie durch die Endung der Internetadresse auf die Internetdomain “.de“ den Anschein, als würde man in einem in Deutschland ansässigen Online-Shop einkaufen.

In den meisten Fällen ist nur die Zahlung per Vorkasse möglich. Die Verbraucher bezahlen arglos in der Annahme, sie würden in einem in Deutschland ansässigen Online-Shop bestellen. Erst wenn keine Ware geliefert wird, die gelieferte Ware von mangelhafter Qualität ist oder andere Artikel als die bestellten ankommen, werden die Kunden misstrauisch.

Möchten die Verbraucher die Artikel dann zurückschicken, stehen sie vor einer Vielzahl von Problemen. Ein Impressum sucht man auf diesen Internetseiten in der Regel vergeblich. Die Kontaktaufnahme ist oft nur per Formular möglich. Auf diese Anfragen erhalten die Verbraucher meist nur automatisierte Antworten, die dem Kunden nicht weiterhelfen. Ist doch eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer auf der Internetseite vorhanden, scheitert die Kontaktaufnahme daran, dass die Händler auf E-Mails oder Anrufe nicht reagieren.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Widerrufsbelehrungen wird den Verbrauchern dem ersten Anschein nach zwar die Möglichkeit zum Widerruf gegeben. Die Rücksendung der Ware ist allerdings oft sehr mühsam, da die Rücksendeadresse erst auf Nachfrage mitgeteilt wird und sich in fast allen Fällen in China befindet. Dadurch stehen die Kosten der Rücksendung in einem auffälligen Missverhältnis zum Wert der Ware. Das ist vor allem dann der Fall, wenn bei Empfang der Ware bereits nicht angekündigte Zollgebühren angefallen sind. Viele Verbraucher entscheiden sich wegen dieser Hindernisse daher oft, die Rücksendung gar nicht in Betracht zu ziehen, sondern die mangelhafte oder falsch gelieferte Ware zu behalten, obwohl sie keinen wirtschaftlichen Gegenwert zur geleisteten Zahlung darstellt.

Sofern die Ware vom Verbraucher per Vorkasse bezahlt wurde, ist es für ihn nahezu unmöglich, eine geleistete Zahlung zurückzuerhalten. Nur wenn per Kreditkarte oder per Lastschrift gezahlt wurde, stehen die Chancen durch ein sogenanntes „chargeback“ bei der Bank besser. Diese Rückbuchungen sind jedoch nur für einen bestimmten Zeitraum nach der Zahlung möglich. Die Verbraucher müssen daher schnell handeln, um eine erfolgreiche Rückbuchung zu gewährleisten. Problematisch ist in diesem Zusammenhang, dass Lieferungen aus Übersee in der Regel lange dauern und dass die Verbraucher oftmals durch die Händler hingehalten werden, wenn sie nach dem Verbleib der Ware fragen. Wird die Ware schließlich geliefert und stellt der Kunde dann die beschriebenen Mängel fest oder realisiert er nach geraumer Zeit, dass keine Lieferung mehr erfolgen wird, ist es in vielen Fällen für eine Rückbuchung durch die Bank zu spät.

REISEBUCHUNG

Verbraucher, die unsere Veranstaltungen besuchten, interessierte in diesem Jahr besonders das Thema Reisebuchung. Insbesondere wurden Informationen nachgefragt, worauf bei einer Buchung im Internet geachtet werden sollte.

In diesem Bereich haben wir insbesondere Informationen zur Buchung von Reisen, Flügen und Hotels über Vergleichsportale gegeben. Bei der Buchung gilt es einige

Stolperfallen zu umgehen, damit am Ende der vermeintlich günstige Flug oder das günstige Hotel nicht zu einem teuren Vergnügen werden. Einige Anbieter werben mit zunächst günstigen Preisen und zeigen erst kurz vor dem Abschluss der Buchung auf, dass der zunächst günstige Preis beispielsweise nur mit einer Kreditkarte des Vergleichsportals erhältlich ist. Sobald die Umstellung auf eine „gebräuchliche" Kreditkarte, z.B. Visa- oder Mastercard, erfolgt, erhöht sich der Preis teilweise um ein Vielfaches. Viele Verbraucher übersehen den Anstieg des Preises und buchen den Flug oder das Hotel zu einem höheren Preis als gewollt. Auch viele voreingestellte Optionen, z. B. die flexible Flugdatensuche, bereiten Verbrauchern oftmals Probleme, da die Voreinstellungen schlicht übersehen werden. Da passiert es dann, dass der Flug nicht für den gewünschten Tag gebucht wird, sondern zwei Tage früher, da der voreingestellte Haken für die flexible Flugdatensuche übersehen und nur auf den Preis geachtet wird.

Bei der Beratung wurde angestrebt, die Verbraucher dahingehend zu sensibilisieren, dass sie vor der endgültigen Buchung von Flügen und Hotels alle eingegebenen sowie voreingestellten Daten und auch den Preis noch einmal überprüfen. Oftmals empfiehlt es sich, die Vergleichsportale dazu zu nutzen, um einen Überblick über die Anbieter zu erhalten und dann direkt auf der Internetseite dieser Anbieter zu buchen. Sucht man beispielsweise einen Flug für ein bestimmtes Datum, so gibt man die Daten ins Vergleichsportal ein, sucht sich die Fluggesellschaft mit dem günstigsten Preis heraus und bucht den Flug direkt auf der Internetseite der Fluggesellschaft.

In vielen Fällen ergeben sich dort noch günstigere Preise, da die Vermittlungsgebühr, mit der sich die Vergleichsportale finanzieren und die auch in den Reisepreis eingepreist werden, entfällt.

Im Bereich Reisebuchung erhielten die Verbraucher weiterhin Informationen über Ihre Rechte, sofern es zu Mängeln bei Pauschalreisen kommen sollte. Der Rat an die Verbraucher in diesem Bereich lautet, dass bereits vor Ort der Mangel bei der Reiseleitung des Veranstalters reklamiert und zur Beseitigung des Mangels aufgefordert werden sollte. Zudem sollten Verbraucher eine E-Mail an den Veranstalter senden und die Mängel dokumentieren. Wenn keine Mängelbeseitigung erfolgt, kann im Anschluss an die Reise versucht werden, den Reisepreis beim Reiseveranstalter zu mindern

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die allgemeinen Informationsanfragen seitens der Verbraucher rund um den Online-Handel betrafen auch im vergangenen Jahr oftmals die Frage, wie die Seriosität von Online-Shops zu erkennen ist. Die Verbraucher sind mittlerweile sensibilisiert und wissen, dass sich im Internet auch viel Betrüger tummeln. Sie möchten sich davor schützen, auf eine betrügerische Website hereinzufallen.

Auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle wurden deswegen die Informationen bezüglich „Fake-Shops" und Online-Betrug überarbeitet und aktualisiert. Anhand einer stichpunkteartigen Checkliste

können die Verbraucher bereits vor dem Einkauf eine Webseite auf Merkmale, die auf eine nicht seriöse Seite hindeuten, überprüfen. Durch Informationen über unseriöse Online-Shops sollen die Verbraucher davor geschützt werden, einen wirtschaftlichen Schaden zu erleiden.

Wesentliche Anhaltspunkte zur Beurteilung der Seriosität eines Online-Händlers sind das Vorhandensein eines ordnungsgemäßen Impressums sowie die Umsetzung der Informationspflichten gegenüber Verbrauchern im elektronischen Geschäftsverkehr (§§ 312d ff. BGB). Generell sollte man einen Blick in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Widerrufsbedingungen werfen. Sobald diese fehlen oder in schlechtem Deutsch verfasst sind, sollten Verbraucher auf den Kauf verzichten. Genau hinsehen sollten Verbraucher vor der Bestellung auch, wenn es um die Zahlungsmöglichkeiten geht. Es muss mindestens eine dabei sein, die unentgeltlich ist. Sobald nur Vorkasse in Form einer Überweisung möglich ist empfehlen wir in der Regel, von der Bestellung in einem solchen Online-Shop abzusehen. Besser ist die Bestellung auf Rechnung oder per Kreditkarte.

Soweit der Online-Händler ein Gütesiegel angibt, sollte die Seriosität des Gütesiegels vom Verbraucher selbst, beziehungsweise mit Hilfe des Anbieters des Gütesiegels geprüft werden, ob der Online-Händler dort tatsächlich (noch) registriert ist. In vielen Fällen hilft bereits eine Internet-Recherche nach dem Namen des betreffenden Shops, um unseriöse Shops zu erkennen. Denn unzufriedene Nutzer beschweren sich meist zeitnah in einschlägigen Foren.

Daneben stellten Verbraucher oft die Frage nach dem Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung. Dass die gesetzlich geregelte Gewährleistung anders zu beurteilen ist, als die Garantie als eine freiwillige Zusatzleistung des Händlers, ist vielen Verbrauchern und teilweise auch Unternehmern nicht klar. Viele Unternehmer halten die Verbraucher von der Inanspruchnahme ihrer Gewährleistungsrechte bei Mängeln, die nach einem Jahr oder länger auftreten, mit der Begründung ab, dass die Garantie von einem Jahr bereits abgelaufen sei. Dass sie auch weiterhin ihre Gewährleistungsrechte in Anspruch nehmen können, da ihnen diese unabhängig von der Garantie zwei Jahre, beginnend mit dem Erhalt der Ware, zustehen, wissen viele Verbraucher nicht und der Verkäufer verschweigt es.

AUFBAU HOMEPAGE

In diesem Jahr richteten sich viele Unternehmer, insbesondere Kleinunternehmer aus der Region, mit der Frage an uns, welche rechtlichen Vorgaben beim Aufbau einer Unternehmenshomepage zu beachten sind. Da sich die rechtlichen Grundlagen in verschiedenen Gesetzen finden, sind die Anforderungen gerade für kleinere und mittlere Unternehmen nur schwer zu überblicken. In unserer Beratung weisen wir darauf hin, dass sich die Regelungen z. B. im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), im Telemediengesetz (TMG), im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), im Markengesetz (MarkenG), im Urheberrechtsgesetz (UrhG), in der Verordnung über die Online-Streitbeile-

gung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO) und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) finden. Insbesondere weisen wir auf die Pflicht, ein vollständiges und schnell erreichbares Impressum auf der Internetseite einzubinden hin, da bei Verstößen gegen die Impressumspflicht Abmahnungen die Folge sein können.
Bereits bei der Einrichtung der Internetadresse (Domain) für den eigenen Online-Shop ist darauf zu achten, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Dies können z.B. Namens-, Kennzeichen- oder Markenrechte sein. Auch bei der Verwendung fremder Bilder und Texte ist auf die Einhaltung des Urheber- und Markenrechts zu achten oder die Einwilligung der Urheber einzuholen.

DATENSCHUTZ

In diesem Bereich interessierte die Unternehmer, insbesondere Kleinunternehmer, vor allem wie eine Datenschutzerklärung auf der Internetseite auszusehen hat. Eine Datenschutzerklärung informiert die Besucher darüber, welche personenbezogenen Daten mit welchen Mitteln gesammelt, wozu die Daten benötigt und an wen sie gegebenenfalls weitergeleitet werden. Darüber hinaus erfahren die Besucher der Internetseite, wie sie der Verarbeitung ihrer Daten zustimmen, diese einschränken oder ablehnen können. Eine Datenschutzerklärung muss u. a. Namen und Kontaktdaten des Betreibers, Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten, sofern vorhanden, Begründung, warum die Daten erhoben werden und die Rechtsgrundlage auf der die Daten gesammelt werden, z. B. Artikel 6 DSGVO, enthalten.
Eine weitere Frage bezog sich auf die Einwilligung der Kunden zur Datenverarbeitung, insbesondere auf die Frage, ob stets eine Einwilligung eingeholt werden muss.
In vielen Fällen müssen die Kunden nämlich nicht zustimmen, wenn Unternehmer Daten erheben und speichern möchten. Eine Einwilligung ist dann nicht notwendig, wenn die Speicherung, Nutzung oder Verarbeitung personenbezogener Daten aufgrund gesetzlicher Vorgaben erlaubt oder erforderlich ist. Beispiele hierfür sind zum Beispiel Aufbewahrungsfristen für Rechnungen oder Adressdaten, die zum Versand von Waren benötigt werden.
Die Frage der Unternehmer, wie lange die Daten gespeichert werden dürfen wurde ebenfalls von der eCommerce-Verbindungsstelle beantwortet. Sofern der Vertrag erfüllt ist, müssen die Daten der Kunden normalerweise gelöscht werden. Dies ist dann nicht der Fall, wenn es gesetzliche, steuer- oder handelsrechtliche Vorschriften gibt, die eine längere Aufbewahrungszeit vorsehen. So sind Rechnungen beispielsweise 10 Jahre lang von den Unternehmern aufzubewahren.

AUFBAU ONLINE-SHOP

Die Anfragen im Bereich Aufbau eines Online-Shops drehten sich hauptsächlich darum, welche Informationspflichten bei einem Online-Shop beachtet werden müssen.
Die allgemeinen Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr bestehen für Unternehmer vor allem darin, dass sie die Verbraucher zum Beispiel über die wesentlichen

Eigenschaften und den Gesamtpreis, einschließlich Liefer- oder Versandkosten, von Waren oder Dienstleistungen und das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts informieren müssen.
Weiterhin wurde zum Thema „Button-Lösung“ informiert. Diese besagt, dass Unternehmer in ihrem Online-Shop die Schaltflächen, die eine endgültige Bestellung auslösen, eindeutig darauf die hinweisen müssen, dass die Bestellung kostenpflichtig ist. Sofern der Bestell-Button nicht mit beispielsweise „kostenpflichtig bestellen“ oder „zahlungspflichtig kaufen“ beschriftet ist, kommt kein Vertrag zustande.
Die Informationspflichten bezüglich des Widerrufs im Online-Handel wurden den Unternehmern ebenfalls aufgezeigt. Insbesondere wurde darauf aufmerksam gemacht, dass die Verbraucher über das Bestehen sowie das Erlöschen des Widerrufsrechts informiert werden müssen. Weiter müssen die Händler darüber informieren, wie und innerhalb welcher Frist das Widerrufsrecht ausgeübt werden kann, wer die Rücksendekosten zu tragen hat und wann gegebenenfalls Wertersatz zu leisten ist.

ONLINE ZAHLUNGSMETHODEN

In diesem Themenbereich wurden Verbraucher unter anderem über die sichersten Zahlungsmethoden im Internet informiert. Dabei ist der Kauf auf Rechnung die sicherste Zahlungsmethode im Online-Handel. Der Kunde bezahlt erst nachdem er die Ware erhalten und geprüft hat und er bezahlt auch nur das, was er tatsächlich behält.
Als weiteres sicheres Zahlungsmethode ist die Zahlung per Kreditkarte anzusehen. Die Bestellung kann durch den Händler sofort abgewickelt werden, die Ware wird schneller versandt, da die Wartezeit auf den Zahlungseingang entfällt. Für den Verbraucher bedeutet sie ein geringes finanzielles Risiko, da es die Möglichkeit des sogenannten „chargeback“, das heißt der Rückbuchungsmöglichkeit beispielsweise bei Betrug oder Doppelabbuchungen, gibt.
Am unsichersten ist im Online-Handel die Zahlungsmethode Vorkasse. Die Ware wird erst nach Zahlungseingang versendet. Kommt sie nicht an ist ein Rückruf der Überweisung nicht möglich. Das Geld ist dann verloren.

ABOFALLEN

Eine Masche dreister Betrüger im Internet sind sogenannte Abofallen. Dabei bieten Sie unterschiedlichste Produkte, zum Beispiel Potenzmittel, Kosmetika oder Filme an. Der Großteil der Verbraucher wird mit kostenlosen Probe-Abonnements oder kostenlosen bzw. angeblich nur einmalig kostenpflichtigen Probepaketen angelockt. In Wahrheit wird bei der Registrierung dann allerdings ein teures Abonnement abgeschlossen. Bei sogenannten Streaming-Plattformen erhält man nach der Anmeldung mit E-Mail-Adresse und Telefonnummer oftmals eine Fehlermeldung. Ein Zugriff auf die versprochenen Serien und Filme wird nicht gewährt. Die Nutzer halten die kostenlose Registrierung für gescheitert. Viele Verbraucher wissen nicht, dass sie ein Abonnement abgeschlossen haben oder erinnern sich nicht mehr an eine Anmeldung in einem

Portal. Allerdings erhalten sie dann nach einigen Tagen eine aggressiv formulierte Zahlungsaufforderung mit der ein hoher Betrag für ein angeblich abgeschlossenes Jahresabonnement gefordert wird. So kann auch eine angeblich einmalige Bestellung bestimmter Produkte plötzlich zu einer immer wiederkehrenden Lieferung werden, die von hohen Rechnungen begleitet wird. In diesem Jahr haben sich in diesem Bereich viele Verbraucher hilfesuchend an die eCommerce-Verbindungsstelle gewendet. Immer konnte die eCommerce-Verbindungsstelle den Verbrauchern Hilfestellung geben, indem ihnen der rechtliche Rahmen erläutert und die bestehenden Handlungsoptionen aufgezeigt wurden.

Auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle wurde eine Checkliste aufgenommen, die den Verbrauchern helfen soll, Abofallen rechtzeitig zu erkennen. Sofern die Verbraucher bereits in eine Abofalle geraten sind, gibt es auf der gleichen Internetseite Tipps, wie man sich als Verbraucher verhält, wenn doch eine Zahlungsaufforderung oder Mahnung zugeschickt wird.

Denn um ein Abonnement wirksam abzuschließen, muss am Ende des Bestellvorgangs deutlich werden, dass es sich um ein zahlungspflichtiges Abonnement handelt. Der Bestellknopf muss entsprechend beschriftet sein, z. B. durch «kostenpflichtig bestellen“ oder «Jetzt kaufen». Dies ist die sogenannte «Buttonlösung».

Ist der Bestellknopf nicht in dieser Form gestaltet, kommt kein Vertrag zustande. Dies gilt auch bei Abbruch des Bestellvorgangs. Die Unternehmen haben in diesen Fällen keinen Anspruch auf Zahlung des Betrages.

ONLINE-SHOP WIDERRUF

Einige Anfragen drehten sich um die Voraussetzungen des Widerrufs durch den Verbraucher. Bei vielen Verbrauchern besteht noch mangelnde Kenntnis über das Widerrufsrecht. Viele Unternehmer setzen die gesetzlichen Vorgaben zum Widerrufsrecht immer noch nicht korrekt um. Vielfach ist den Verbrauchern nicht bekannt, dass Sie bei Vertragsschluss im Internet ein Widerrufsrecht von 14 Tagen haben. Unklarheit bestand vor allem darüber, dass der Widerruf innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware gegenüber dem Unternehmer erklärt werden und die Ware innerhalb weiterer 14 Tage zurückgesendet werden muss.

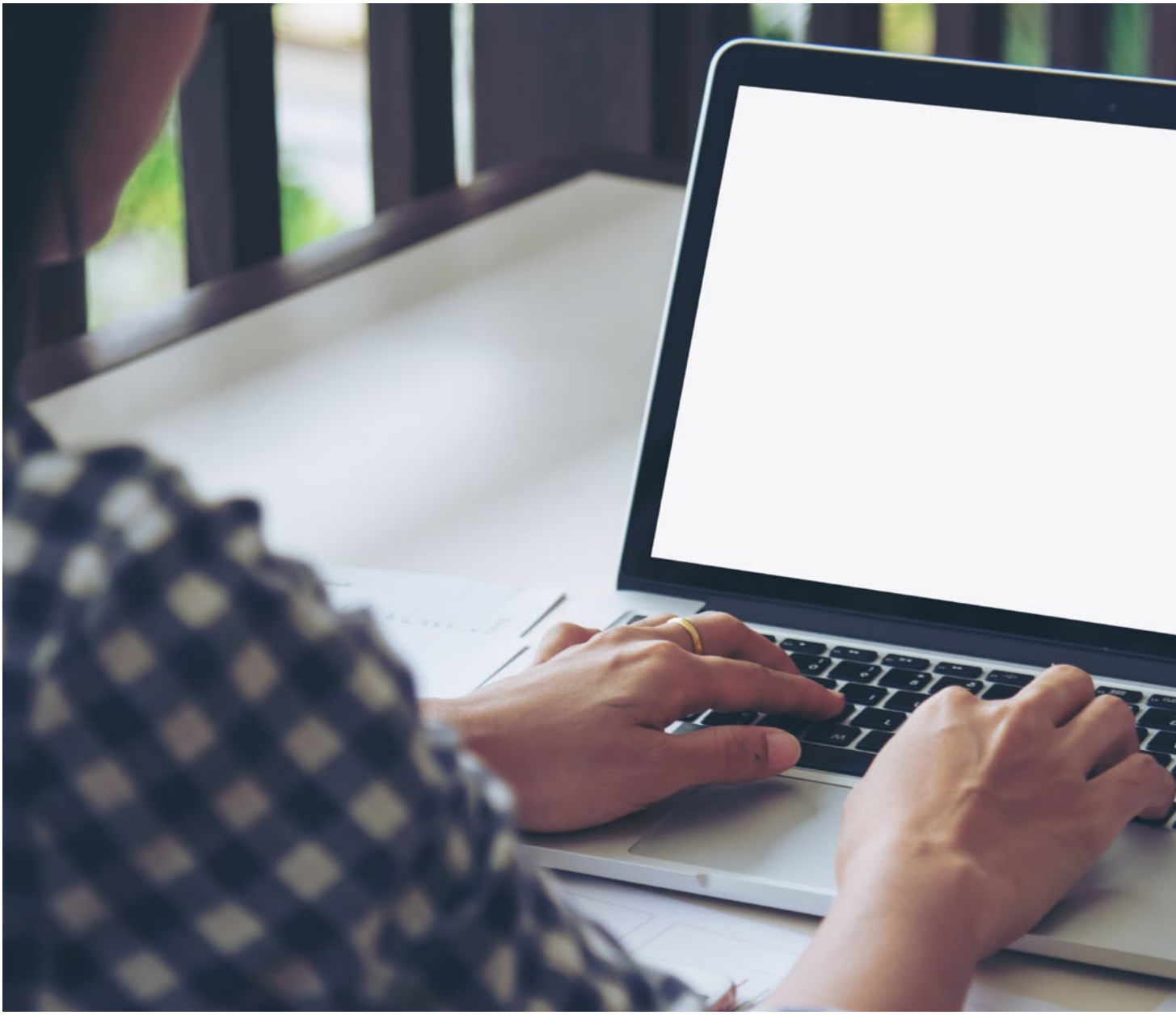
Weitere Fragen hatten die Verbraucher zum Thema Ausschluss des Widerrufsrechts. Dort spielte insbesondere der Ausschluss des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten eine Rolle. Beispiele für solche digitalen Inhalte sind Computerprogramme (Software), Musik, Videos, elektronische Texte (E-Books) und Hörbücher. Der Händler muss vom Verbraucher allerdings zwingend die ausdrückliche Zustimmung einholen, dass er mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen darf und die Bestätigung einholen, dass der Verbraucher damit auf das Widerrufsrecht verzichtet. In einigen Konstellationen stellte sich die Beurteilung, ob alle diese Voraussetzungen vorliegen jedoch als schwierig dar.

ONLINE-SHOP MÄNGEL

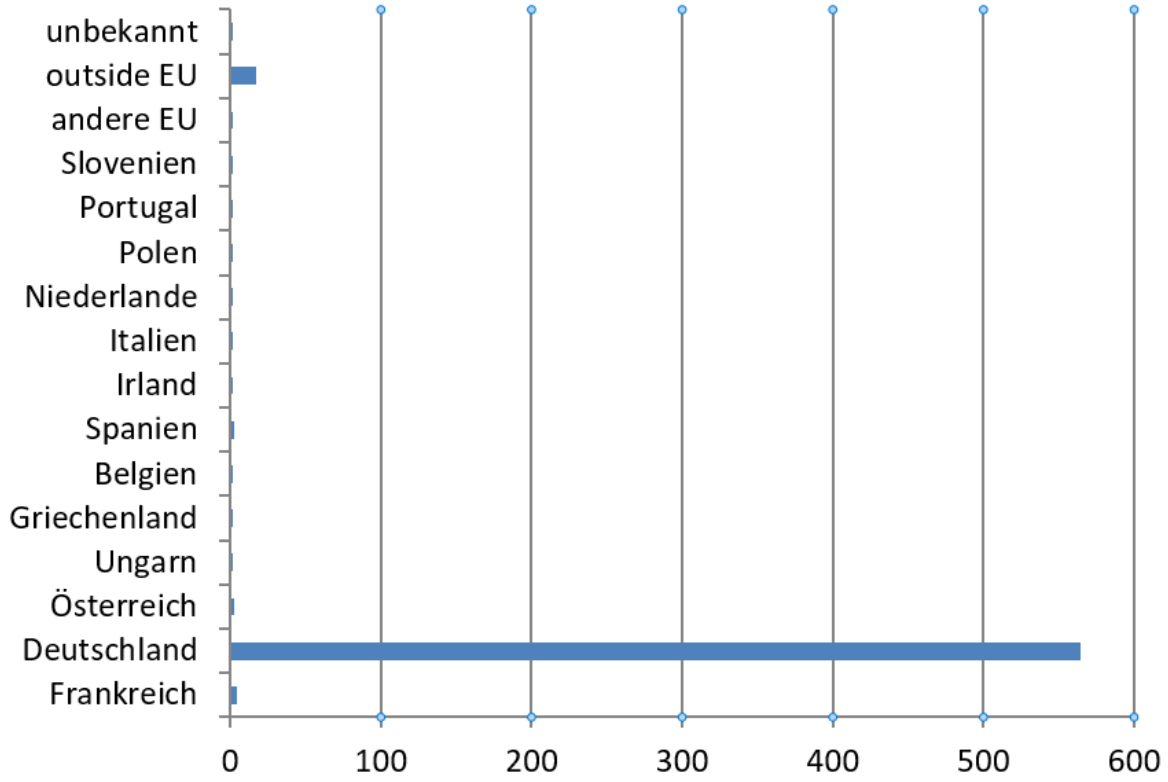
Ebenfalls ist vielen Verbrauchern nicht bewusst, dass Ihnen bei Neuwaren ein gesetzliches Gewährleistungsrecht von

zwei Jahren zusteht. Unwissenheit besteht darüber, in welcher Form die Gewährleistungsrechte geltend gemacht werden können. So kann der Händler zur Reparatur der mangelhaften Kaufsache aufgefordert oder eine Ersatzlieferung verlangt werden. Sofern dies beides nicht möglich ist, weil zum Beispiel der Aufwand oder die Kosten zu hoch sind, kann der Verbraucher den Kaufpreis mindern oder vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen.

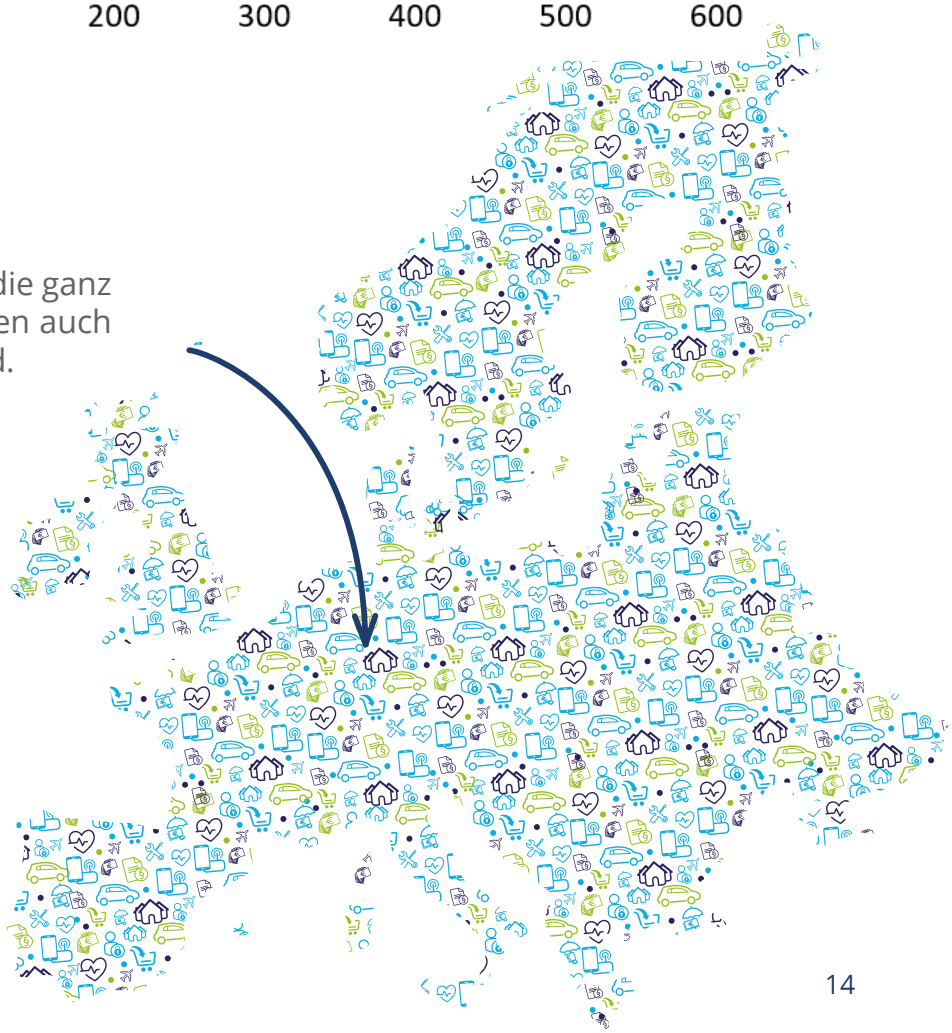
Dies gilt auch, wenn der Verkäufer sich von Anfang an weigert die defekte Ware zu reparieren oder auszutauschen, oder wenn er zweimal erfolglos versucht hat die Ware zu reparieren oder auszutauschen.



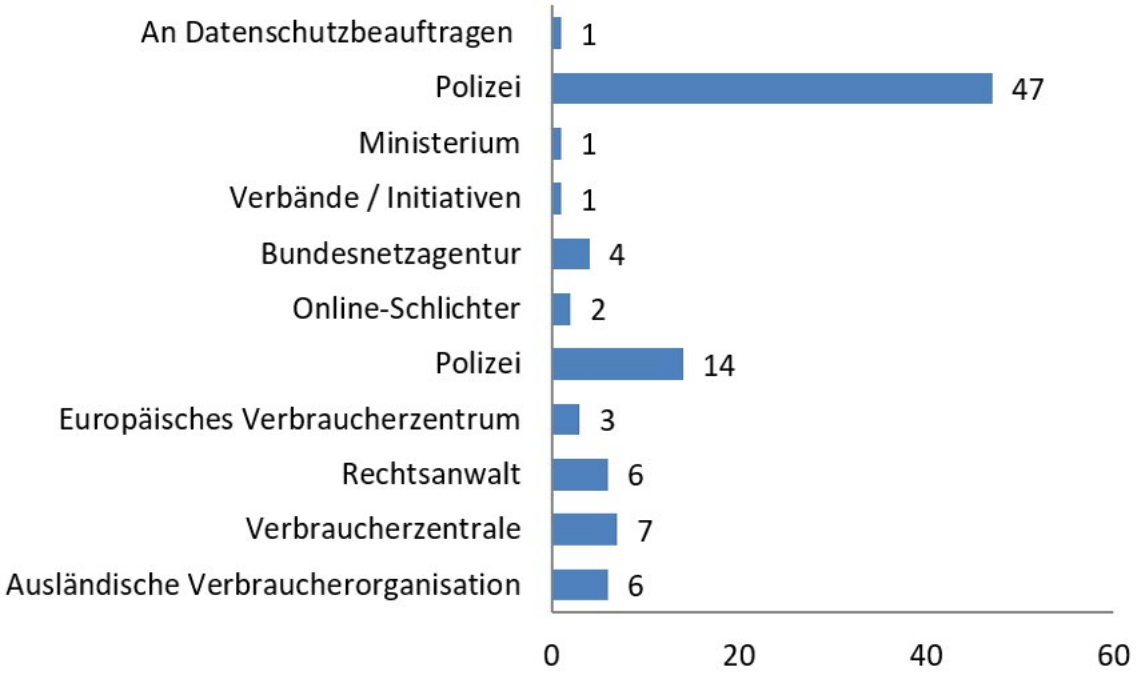
Geografische Herkunft der Anfragen



Wie die Statistik zeigt, stammt die ganz überwiegende Zahl der Anfragen auch in diesem Jahr aus Deutschland.



Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen

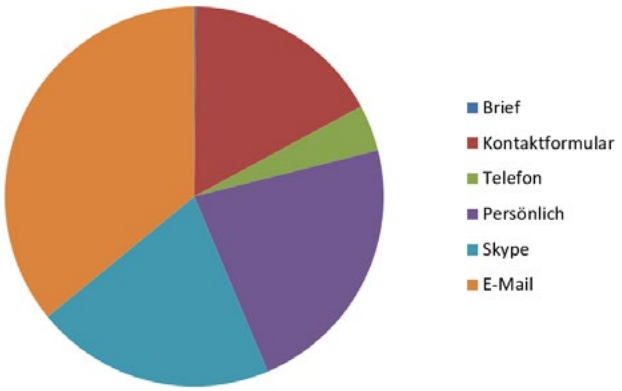


Auch im Jahr 2019 waren Weiterverweisungen der Anfragen **nur selten erforderlich.**

In der Regel werden Verbraucher an andere Stellen verwiesen, wenn dort eine weitergehende Hilfestellung erlangt werden kann. Dies ist zum Beispiel bei Schlichtungsstellen, den Verbraucherzentralen und den Europäischen Verbraucherzentren der Fall. Ebenfalls findet eine Weiterverweisung statt, wenn die Stellen im konkreten Fall spezialisierter sind oder notwendige Befugnisse haben. Beispielsweise wird im Rahmen von Betrugsverdacht an die Polizei weiterverwiesen. Daneben ist im Einzelfall auch die Einschaltung einer klagebefugten Verbraucherschutzeinrichtung sinnvoll.

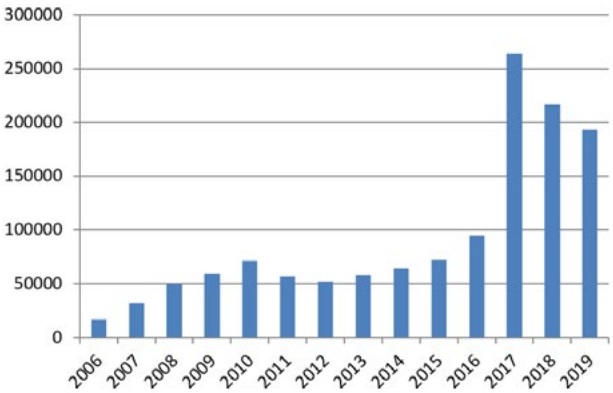
Hinweise zu weiteren im Bereich des Online-Handels existenten Beratungsangeboten bietet ferner die Rubrik „Weitere Beratungsstellen und Ansprechpartner“ auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle.

Art der Kontaktaufnahme



Anfragen werden über verschiedene Kommunikationskanäle an die eCommerce-Verbindungsstelle herangetragen. Die Kontaktaufnahme der Verbraucher per E-Mail und über das Kontaktformular der Internetseite überwiegt. Die Anfragen über Skype, welche im Rahmen der „Digitalen Stammtische" angeboten werden, sowie die persönliche Kontaktaufnahme, vor allem im Rahmen der IHK-Sprechtage und Veranstaltungen folgen dicht.

BESUCHERZAHLEN



Hinweis: Anzahl der Besucher jeweils vom 01.01.2019 bis 29.11.2019

Die Anzahl der Besucher der Webseite ist im Vergleich zum Vorjahr 2018 leicht gesunken.

Während im Jahr 2018 (bis einschließlich 30.11.2018) 216.235 Nutzer die Webseite besuchten, waren es im Jahr 2019 (bis einschließlich November 2019) bisher 193.160 Besucher. Aus den Zahlen lässt sich ablesen, dass die ständige Weiterentwicklung der Webseite von den Besuchern weiterhin angenommen wird. Allerdings sind die Besuche auf der Webseite seit 2018 nochmals leicht gesunken, auch wenn die Aktualisierung der redaktionellen Inhalte weiter fortgesetzt wurde. Daher wurde angeregt, die Internetseite komplett zu aktualisieren und den aktuellen Standards anzupassen, damit wieder mehr Besucher auf die Internetseite gelockt werden.

Broschüre

BROSCHÜRENVERSAND

Die Broschüre „Geoblocking – Was man darüber wissen sollte“ für das Jahr 2018 wurde sehr gut angenommen. Von der Broschüre wurden 3.500 Exemplare gedruckt. Davon wurden im Jahr 2019 1.927 Broschüren verteilt und versendet.
Von der Broschüre „Der Online Shop“ wurden im Jahr 2019 nochmals 698 Broschüren verteilt.
Gerade bei Außenterminen oder dem Empfang von Besuchergruppen bewährt sich das Medium Broschüre als klassische, aber sehr gut angenommene Möglichkeit, die Arbeit der eCommerce-Verbindungsstelle vorzustellen.

NEUE BROSCHÜRE

Die Broschüre für das Jahr 2019 behandelt das Thema Datenschutz und richtet sich sowohl an Verbraucher als auch an Unternehmer. Insbesondere sollen Kleinunternehmer angesprochen werden, da bei diesen nach der Erfahrung der eCommerce-Verbindungsstelle ein hoher Informationsbedarf besteht. Seit dem 25.05.2018 ist die Datenschutzgrundverordnung der Europäischen Union (DSGVO) anzuwenden. Zwar haben sich viele Kleinunternehmer mit der DSGVO beschäftigt und sind bemüht, deren Vorgaben umzusetzen. Deutlich wurde dies bei Vorträgen, die die eCommerce-Verbindungsstelle vor Kleinunternehmern über die rechtlichen Vorgaben und Informationspflichten bezüglich Datenschutz gehalten hat.
Ganz besonders die Fragen der Unternehmer im Rahmen dieser Vorträge haben gezeigt, dass sich zwar alle der Pflichten bewusst waren, die durch die DSGVO seit 25.05.2018 verlangt werden. Viele haben die Vorgaben auch bereits umgesetzt. Allerdings stellten sich den Kleinunternehmern im Laufe des Betriebs immer neue Fragen bezüglich der Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung. So kam beispielsweise die Frage auf, wie mit der Pflicht zur Aufbewahrung von Meldescheinen, die jeder Gast ausfüllen muss, umgegangen werden soll, wenn Daten eigentlich sofort nach Beendigung des Vertrages gelöscht werden müssen.
Diese und weitere Fragen wurden von den Besuchern der Veranstaltungen gestellt und diskutiert. Vor allem Kleinunternehmer sind besonders durch die Vorgaben der DSGVO gefordert. Ihnen fehlen in vielen Fällen tiefgehendes Wissen, um die Vorgaben der DSGVO in allen Einzelheiten umzusetzen. Auch sind fehlende personelle Ressourcen ein Problem. Einen Datenschutzbeauftragten müssen die Kleinunternehmer in der Regel von Gesetzes wegen nicht haben. Sie müssen sich das Wissen selber aneignen und dann mit dem bestehenden Personal im laufenden Betrieb alle notwendigen Maßnahmen umsetzen.

Auch Verbraucher sind sich nicht im Klaren darüber, welche Rechte ihnen bezüglich des Umgangs mit ihren Daten zustehen. Auf Verbraucherseite stellt sich oft die Frage, inwiefern Verbraucher beim Besuch der Webseiten von Online-Shops den sogenannten Cookie-Bannern der Online-Shops zustimmen müssen und ob diese Banner überhaupt den Vorgaben der DSGVO entsprechen.

Cookies sind kleine Dateien, die auf dem Computer gespeichert werden, sobald eine Internetseite aufgerufen wird. Sie liefern Informationen darüber, wie lange sich ein Besucher auf der Internetseite aufhält, welche Themen diesen interessieren oder welche Sprache er spricht. Cookies sind grundsätzlich erlaubt. Wird allerdings mit deren Hilfe die IP-Adresse des Computers des Besuchers ausgelesen, die ihn somit identifizierbar macht, gilt die DSGVO. Der Unternehmer muss also fragen, ob der Internetnutzer mit der Verwendung von Cookies einverstanden ist. Dies geschieht meist in Form eines Hinweises: „Diese Webseite verwendet Cookies, um ... Sind Sie damit einverstanden, dass ...? Ja ... Nein ...“. Der Nutzer der Webseite muss dann entscheiden dürfen, ob er die Cookies annimmt oder ob er sie ablehnt. Sofern er die Cookies ablehnt, darf ihm daraus kein Nachteil entstehen. Das heißt, der Händler kann beispielsweise eine Bestellung nicht ablehnen. Allerdings gibt es auch Cookies, die ohne eine Einwilligung eingesetzt werden dürfen, etwa, weil sie technisch notwendig sind, damit die Internetseite überhaupt richtig läuft. Zum Einsatz kommen diese Cookies unter anderem, um für Online-Shops Warenkörbe anzulegen. Diese Cookies ermöglichen allerdings keinen Rückschluss auf die Person des Besuchers und fallen somit nicht unter die DSGVO.

Um diese Unsicherheiten, die sowohl auf Seiten der Unternehmer als auch auf Seiten der Verbraucher herrschen, zu beseitigen, hat die eCommerce-Verbindungsstelle eine umfassende Broschüre zum Thema „Datenschutz“ publiziert. Ein Teil richtet sich an Verbraucher, der andere Teil an Unternehmer. Beide Teile sind voneinander getrennt und in Form von Fragen mit den dazugehörigen Antworten aufgebaut.

Eine Stelle für Nutzer und Anbieter im E-Commerce

Eine Stelle für Nutzer und Anbieter – das Informations- und Beratungsangebot der eCommerce-Verbindungsstelle richtet sich sowohl an Verbraucher als auch an Unternehmer. Im Folgenden wird ein kurzer Überblick über die Publikumsveranstaltungen und Vorträge gegeben, an denen wir teilgenommen haben:

1. DIGITALE STAMMTISCHE

Im Rahmen der „Digitalen Stammtische" des Projekts „Digital-Kompass" finden regelmäßig Videokonferenzen für interessierte Verbraucher statt. Die inhaltliche Gestaltung dieser Veranstaltung erfolgt durch die Kooperationspartner. Ziel ist es, Internetnutzern deutschlandweit den Austausch zu aktuellen IT-Themen zu ermöglichen und die Kompetenz zur sicheren Nutzung digitaler Medien zu erhöhen. Es handelt sich dabei um ein gemeinsames Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen und Deutschland sicher im Netz e. V. und wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. die eCommerce-Verbindungsstelle nimmt diese Termine unentgeltlich wahr, stellt ihre Leistung also kostenlos zur Verfügung. Zielgruppe sind vor allem Teilnehmer aus Volkshochschulkursen und die mit dem „Digital Kompass" speziell angesprochenen Senioren. Damit die gesamte Skype-Veranstaltung koordiniert abläuft und alle Teilnehmer zu Wort kommen können, führt ein Moderator durch die Veranstaltung. Die eCommerce-Verbindungsstelle wird bei diesen Veranstaltungen als Experte dazu geschaltet und stellt zunächst das Thema, meist in Form einer Powerpoint-Präsentation vor, die alle Teilnehmer am Bildschirm verfolgen können. In der sich anschließenden Fragerunde wird allen Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, die Fragen zu stellen, die sich im Laufe der Skype-Veranstaltung ergeben haben.

Themen der Skype-Sprechstunden waren in diesem Jahr „Reisen online buchen, „Online-Banking" und „Online Einkaufen".

Das Thema „Online-Banking" umfasste hauptsächlich die Darstellung und Erklärung der Vor- und Nachteile von Zahlungsmethoden. Weiterhin wurden Tipps für ein sicheres Online-Banking, zum Beispiel die Auswahl eines sicheren Passwortes, der Nutzung eines geschützten Computers aus einem sicheren Netzwerks heraus sowie die regelmäßige Kontrolle der Kontobewegungen gegeben. Des Weiteren wurde auf die Zweite Zahlungsdiensterichtlinie (Payment Service Directive 2, kurz PSD2) aufmerksam gemacht, deren zweiter Teil seit dem 14.09.2019 gilt und die das Online-Banking und das Einkaufen im Internet sicherer

machen soll.
Beim Thema „Online Einkaufen“ wurden die Verbraucher hauptsächlich darauf aufmerksam gemacht, wie die Betreiber von „Fake-Shops“ und Abofallen arbeiten und wie es sich vermeiden lässt auf diese betrügerischen Webseiten hereinzufallen.
Weiterhin wurden die Teilnehmer über die Regelungen zu den Gewährleistungsrechten sowie über den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie, als auch über den Widerruf mit seinen Voraussetzungen informiert.
Mit „Reisen online buchen“ brachte die eCommerce-Verbindungsstelle den vorwiegend älteren Teilnehmern der Skype-Sprechstunden die Möglichkeiten und damit einhergehende Vor- und Nachteile der Buchung von Reisen, Flügen oder Hotels über Vergleichsportale näher. Gleichzeitig wurde ihnen aufgezeigt, welche Rechte bestehen, sofern eine Pauschalreise mangelhaft ist, Flüge ausfallen oder das Gepäck verloren geht.

Termine der Skype-Sprechstunden:

- **20.02.2019:** Skype-Sprechstunde VHS Bad Bergzabern, Thema: Online-Banking
- **20.03.2019:** Skype-Sprechstunde VHS Bad-Bergzabern, Thema: Reisen online buchen
- **10.09.2019:** Skype-Sprechstunde VHS Neuss, Thema: Reisen online buchen
- **11.09.2019:** Skype-Sprechstunde VHS Stadtbibliothek Leipzig, Thema: Online Einkaufen
- **07.11.2019:** Skype-Sprechstunde VHS Moers, Thema: Reisen online buchen

2. VORTRÄGE

Bei den folgenden Veranstaltungen war die eCommerce-Verbindungsstelle im Jahr 2019 vertreten:

- **14.01.2019:** Vortragsabend für landwirtschaftliche Betriebe beim Landratsamt Ortenaukreis zum Thema: „Direktvermarktung landwirtschaftlicher Produkte über die eigene Homepage und Urlaub auf dem Bauernhof“ (Impressumspflicht, Datenschutz, Informationspflichten)
- **27.03.2019:** Vortrag bei der Touristik Bahlingen a.K. e.V. zum Thema: „Datenschutz für Anbieter von Ferien auf dem Bauernhof“

2. VERANSTALTUNGEN BEI DER INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER

Symposium Digitale Zukunft Einzelhandel (Industrie- und Handelskammer Südlicher Oberrhein)

Am 16.07.2019 hat die eCommerce-Verbindungsstelle am Symposium „Digitale Zukunft Einzelhandel“ (Bereich Netzwerk Onlinehandel der IHK), welcher von der Industrie- und Handelskammer Südlicher Oberrhein veranstaltet wurde, teilgenommen.
Das Symposium bot stationären Einzelhändlern aus kleinen und mittleren Betrieben in der Region Südbaden, zwischen Hochrhein und Karlsruhe, die Gelegenheit eine digitale Sichtbarkeit herzustellen oder zu optimieren. Zusätzlich gab es Workshops und Vorträge zu den Themen Nutzung und Optimierung des Vertriebskanals Online-Handel.

Ein Marktplatz mit über 20 Ausstellern bot den Teilnehmer die Möglichkeit, individuelle Lösungen und einzelne Betriebe kennen zu lernen. Die eCommerce-Verbindungsstelle war ebenfalls auf dem Marktplatz mit einem Stand vertreten, um die Teilnehmer über unsere Arbeit zu informieren und Fragen zu beantworten. Die mitgebrachten Broschüren der eCommerce-Verbindungsstelle wurden als Informationsmaterial verteilt und gut angenommen.

Sprechtage Online-Recht

Wie bereits in der Vergangenheit stand die eCommerce-Verbindungsstelle erneut als Experte für die Sprechtage Online-Recht zur Verfügung. Folgende Sprechtage fanden im Jahr 2019 statt:

- **05.03.2018:** Sprechtag Online-Recht der Industrie- und Handelskammer Freiburg
- **09.07.2019:** Sprechtag Online-Recht der Industrie- und Handelskammer Freiburg
- **17.10.2019:** Sprechtag Online-Recht der Industrie- und Handelskammer Freiburg

Im Rahmen dieses Beratungsangebotes der eCommerce-Verbindungsstelle können Unternehmer in persönlichen Einzelterminen ihre rechtlichen Fragen zum Online-Handel besprechen. Im Vordergrund stehen dabei Fragen, die sich mit der rechtssicheren Gestaltung eines Online-Shops beschäftigen, wie z. B.:

- *Welche Informationen muss das Impressum enthalten?*
- *Benötige ich Allgemeine Geschäftsbedingungen?*
- *Wo müssen die Regelungen zu den Zahlungsbedingungen und den Versandkosten stehen und wie sollen diese aussehen?*
- *Muss ich beim Verkauf ins Ausland meine Allgemeinen Geschäftsbedingungen übersetzen?*
- *Wie sieht eine korrekte Widerrufsbelehrung aus?*
- *Was für eine Einwilligung benötige ich für den Versand von Newslettern?*
- *Wie gebe ich Lieferzeiten korrekt an?*

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

PRESSEMITTEILUNG VOM 07.06.2019

Mit der Pressemitteilung wurde über die betrügerischen Maschen von sogenannten „Fake-Shops“, Abo-Fallen und unseriösen Streaming-Diensten berichtet. Verbraucher wurden darüber informiert, wie die Betrüger vorgehen und was man als Verbraucher tun sollte, wenn man auf auf unseriöse Online-Händler oder Abofallen herein gefallen ist.

Pressemitteilung

7. Juni 2019

Vorsicht: Abo-Fallen und Internet-Betrüger

Kehl – Aktuell häufen sich die Beschwerden bei der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland. Zahlreiche Verbraucher werden im Internet von unseriösen Firmen abgezockt.

Fiese Abzocke in Fake-Shops mit Lockangeboten

Verbraucher bestellen in Online-Shops Ware zu traumhaft günstigen Preisen. Die Bezahlung erfolgt per Vorauskasse oder Kreditkarte. Wenn die Bestellung ankommt, ist die Enttäuschung groß: die Kunden halten billige Fälschungen, Waren minderwertiger Qualität oder komplett andere Artikel in den Händen. Auch kommt es vor, dass die Ware nicht geliefert wird. Doch das Geld ist weg.

Fake-Shops, die ihren Sitz meist im Ausland haben, versuchen mit einem professionellen Internetauftritt zu überzeugen. Verbrauchern wird damit der Eindruck vermittelt, es handle sich um einen seriösen Anbieter. Die täuschend echt wirkenden Produktbilder tun ihr Übriges. Oder es werden einfach Webseiten seriöser Anbieter kopiert, diese kaum merklich verändert. Wer hier bestellt, tappt in die Falle!

Betroffene Verbraucher sollten sich mit ihrer Bank oder dem Kreditkartenunternehmen in Verbindung setzen, um eine Rückbuchung des Geldes zu veranlassen. Hierfür ist häufig eine Strafanzeige bei der Polizei erforderlich.

PRESSEMITTEILUNG VOM 08.07.2019

Mit dieser Pressemitteilung wurden die Verbraucher über ein Urteil des Bundesgerichtshofes informiert, mit der dieser eine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes umgesetzt hat.

In dem Fall ging es um das Widerrufsrecht der Verbraucher bei Matratzen. Ein Verkäufer von Matratzen hatte das Widerrufsrecht des Verbrauchers ausgeschlossen, da die Schutzfolie entfernt und die Matratze ausprobiert wurde. Der Verbraucher sandte die Matratze dennoch zurück und verlangte den Kaufpreis samt Rücksendekosten zurück. Der Europäische Gerichtshof bestätigte die Entscheidungen des Amts- und Landgerichts, dass das Widerrufsrecht nicht einfach ausgeschlossen werden kann.

Pressemitteilung

08. Juli 2019

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Online-Matratzenkauf: „Verbraucher können nun beruhigt einkaufen“

Wer online eine Matratze kauft, darf vom Widerrufsrecht Gebrauch machen und sie zurückschicken. Auch dann, wenn die Schutzfolie entfernt und die Matratze ausprobiert wurde. Das hat der Bundesgerichtshof letzten Mittwoch entschieden. **„Verbraucher können jetzt beruhigt Matratzen online einkaufen, ausprobieren und gegebenenfalls wieder zurücksenden“, wertet Ann-Katrin Zabel von der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland, „nach jahrelanger Unsicherheit gibt es endlich eine klare Entscheidung, und zwar zugunsten der Verbraucher“.**

Was bedeutet Widerrufsrecht?

Kauft ein Verbraucher im Internet ein, hat er nach Erhalt des Produkts 14 Tage Zeit, um seine Meinung zu ändern und die Ware ohne Angabe von Gründen zurückzuschicken. Kunden dürfen die Ware in dieser Zeit testen, so wie sie es beim Kauf im Laden hätten tun können. Die Ausnahme: Bei Hygieneartikeln, zum Beispiel Zahnbürsten, bei denen die Versiegelung entfernt wurde und sie daher nicht zur Rückgabe geeignet sind, besteht kein Anspruch auf Widerruf.

Wie kam es zum Streit um die Matratze?

Vorausgegangen ist die Klage eines Verbrauchers gegen einen Onlinehändler, bei dem er eine Matratze bestellt hatte. Nach Erhalt der Ware entfernte der Käufer die Schutzfolie der Matratze und probierte sie aus. Er entschied sich dazu, das Produkt nicht zu behalten, was er dem Onlinehändler mitteilte. Letzterer

PRESSEMITTEILUNG FÜR DEZEMBER 2019

Derzeit ist eine Pressemitteilung in Arbeit, die sich mit der Veröffentlichung der Broschüre der eCommerce-Verbindungsstelle befassen wird. Die Pressemitteilung wird erscheinen, wenn die gedruckten Exemplare der Broschüre vorliegen.

Pressemitteilung

12. November 2019

Neue, kostenlose Broschüre für Unternehmer & Verbraucher:
Datenschutz auf dem Bauernhof. Und auch noch anderswo.

„Datenschutz auf dem Bauernhof. Und auch noch anderswo“ Der Titel dieser Broschüre mag auf den ersten Blick seltsam erscheinen. Doch, egal, ob Selbstvermarkter, Betreiber von Ferienhöfen oder Online-Shops, Unternehmensgründer, Kleinunternehmer oder Verbraucher - eines ist allen gemein: Sie müssen sich mit dem Thema Datenschutz befassen. Genauer gesagt mit der Datenschutzgrundverordnung. Und die wirft viele Fragen auf.

Aus diesem Grund hat die eCommerce-Verbindungsstelle eine neue Broschüre veröffentlicht, die sich sowohl an Unternehmer als auch an Verbraucher richtet und diese zum Thema Datenschutz informiert.

So werden zum Beispiel folgende Fragen beantwortet:

- Welche personenbezogenen Daten dürfen gesammelt werden?
- Wie lange dürfen Daten aufbewahrt werden?
- Was ist eine Datenschutz- bzw. Einwilligungserklärung?
- Was muss ich tun, wenn ich Daten gelöscht oder geändert haben möchte?

Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle

ÜBERBLICK ÜBER DIE PRESSEARBEIT IM JAHR 2019:

11. Februar 2019, Tagesspiegel

DER TAGESSPIEGEL

SUCHE

7

Geoblocking im Onlinehandel

11.02.2019, 13:28 Uhr

Endlich grenzenlos shoppen?

Die EU hat Verbrauchern das Einkaufen im Ausland per Internet erleichtert. Doch die Resonanz bei Kunden ist bislang bescheiden und Händler sind genervt. VON MARKUS LÜCKER

Nichts wird in ausländischen Onlineshops so häufig bestellt wie Schuhe und Kleidung. FOTO: GETTY IMAGES/ISTOCKPHOTO

Die Diskriminierung beim Onlineshopping hat ein Ende – nur ist das bislang kaum jemandem aufgefallen. Im vergangenen Dezember trat die EU-Verordnung mit der Nummer „2018/302" in Kraft. Ihr Ziel: den Grenzen überschreitenden Einzelhandel in der Europäischen Union stärken und Schluss machen mit dem sogenannten Geoblocking.

Anzeige

Galeria Kaufhof Gutscheine

Sichern Sie sich Gutscheine für Galeria Kaufhof und sparen Sie bares Geld bei Ihrem nächsten Online-Einkauf!

Satte Rabatte sichern

Vorher konnte etwa ein spanischer Schuster bestimmen, dass er Onlinebestellungen nicht ins Ausland liefert. Oder dass er seine Ware maximal bis nach Belgien sendet, aber nicht weiter in den Osten der EU. Oder dass die Preise im Onlineshop für nicht-spanische Kunden höher sind als für Landsleute. Manche Internetseite war aber auch einfach so unflexibel programmiert, dass sie keine lettische Anschrift oder slowenische Kreditkarte akzeptiert hat. All das sind Formen von Diskriminierung, gegen die sich die Verordnung „2018/302" richtet.

Eigentlich ein große Sache, doch so richtig herumgesprochen hat sich die Errungenschaft offensichtlich noch nicht. „Mein Team kriegt zum Thema aktuell zwei bis drei Anrufe pro Woche", sagt Ann-Katrin Zabel vom Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz. Es kommen Fragen, es kommen Beschwerden. Manchmal zu kleinen Onlineshops und manchmal zu Großunternehmen wie Zalando und Amazon.

Für gewöhnlich verweist Zabels Team dann an die Bundesnetzagentur, die die Verordnung durchsetzen soll. Auch hier liegt die Zahl der Meldungen laut Sprecher im niedrigen zweistelligen Bereich. Ein Aufstand selbstbewusster EU-Bürger, die auf ihre Rechte pochen, sieht anders aus.

Anzeige

Anzeige geschlossen von Google

Diese Werbung melden

Warum sehe ich diese Werbung?

Meistgelesen

Unwetter in Frankreich und Italien

Fünf Menschen sterben – Autobahnviadukt stürzt ein

Ante Covic kaum mehr zu halten

Hertha BSC muss vor dem Totalabsturz be-

11. Februar 2019, Tagesspiegel

ANZEIGE

OPINARY

7

Der Versand muss überarbeitet werden

Nur die Händler sind beunruhigt. Verbraucherschützerin Zabel erzählt davon, wie sie kürzlich einen Vortrag vor Kleinunternehmern gehalten hat: „Die sehen vor allem den großen Verwaltungsaufwand, der nun auf sie zukommen könnte." So müssen Händler zum Teil ihr Versandsystem überarbeiten. Der spanische Schuster darf auch weiterhin seine Auslieferungen bis Belgien begrenzen, er muss nun aber bei einem deutschen Kunden eine Lösung finden, wie der an seine Bestellung kommen kann – durch zusätzliche Kosten oder indem der Kunde einen eigenen Lieferdienst beauftragt.

Bei riesigen Onlinehändlern mag das kein Mehraufwand sein. Für den kleinen Schuh-Shop, der pro Jahr vielleicht drei Bestellungen aus dem Ausland bekommt, dürfte das anders sein. „Wir müssen die Händler erst noch von den Chancen überzeugen", weiß Ann-Katrin Zabel.
Denn Chancen gibt es durchaus. Wie aus einer Studie der Wirtschaftsprüfungsfirma PwC hervorgeht, geben die Deutschen pro Jahr mehr als fünf Milliarden Euro in ausländischen Onlineshops aus. Und die Zahlen steigen. 71 Prozent haben in den letzten zwei Jahren bei Händlern außerhalb Deutschlands bestellt. Zwei Jahre zuvor waren es noch 56 Prozent. Rund die Hälfte der Kunden bestellten Kleidung und Schuhe. Danach folgen Unterhaltungselektronik, Videospiele, Musik, Filme und Bücher.

Bestellen bei Nachbarn

Oft kommt die Lieferung aus anderen EU-Ländern. Unter den Kunden ausländischer Onlineshops kaufte fast jeder Zweite bei einer britischen Plattform ein. Davor liegt nur noch China mit 59 Prozent. Abgesehen von den USA auf Rang drei werden alle vorderen Plätze von EU-Staaten belegt: Österreich, Niederlande, Frankreich, Italien und Spanien. Auf die Länderdaten und das Verbot von Geoblocking blickend prophezeit PwC: „Mit dem Wegfall wird sich der Wettbewerb zukünftig weiter verschärfen."

Schon jetzt sind 40 Prozent der Befragten überzeugt, dass der Sitz eines Onlineshops in zwei Jahren zumindest für den Konsumenten bedeutungslos sein wird. Dem stehen nach Meinung von Juristin Sandra May jedoch mehrere Punkte im Weg. May arbeitet für den Händlerbund, ein europaweit agierendes Netzwerk von Beratern und Lobbyisten für den Bereich E-Commerce.

Als Hindernisse benennt sie die wirtschaftlichen Schäden, die Händlern durch Retouren entstehen sowie die rechtliche Unsicherheit. Ganz oben auf ihrer Liste steht aber: „In der EU gelten 28 verschiedene Mehrwertsteuersätze." Damit der Handel innerhalb der Union weiter wachsen kann, müsse hier für Harmonie gesorgt werden. Zudem sollten Teile der Logistik wie Transportdokumente digitalisiert werden.

Die Mehrwertsteuer in der EU

Zumindest bei der Mehrwertsteuer bahnen sich Änderungen an. Bis 2021 will die Europäische Kommission das System überarbeiten. Händler sollen Verkäufe in andere EU-Staaten nur noch auf einer Online-Plattform eintragen müssen, die jeweils die Finanzbehörde des Landes leitet. Außerdem sollen kleinere Unternehmen und Start-ups entlastet werden.

11. Februar 2019, Tagesspiegel

DER TAGESSPIEGEL

SUCHE

Teile der Logistik wie Transportdokumente digitalisiert werden.

Die Mehrwertsteuer in der EU

Zumindest bei der Mehrwertsteuer bahnen sich Änderungen an. Bis 2021 will die Europäische Kommission das System überarbeiten. Händler sollen Verkäufe in andere EU-Staaten nur noch auf einer Online-Plattform eintragen müssen, die jeweils die Finanzbehörde des Landes leitet. Außerdem sollen kleinere Unternehmen und Start-ups entlastet werden.

Mehr zum Thema

Eigentum an persönlichen Informationen

Data unser!

Von Lisa Herzog

Wer wie der spanische Schuster pro Jahr nur ein paar Artikel über die eigene Landesgrenze hinweg verkauft, darf diese Exporte zukünftig bei der Mehrwertsteuer wie eine Bestellung aus dem Inland behandeln. Das gilt bis zu einer Schwelle von 10.000 Euro pro Jahr. EU-weit sollen 430.000 Unternehmen von den Änderungen profitieren. Diese und weitere Reformen am Steuersystem sollen auch Betrügereien verhindern. So gehen den Mitgliedstaaten jährlich bis zu 50 Milliarden Euro bei grenzüberschreitenden Verkäufen verloren.
Auch die Verordnung zum Geoblocking weißt noch einige Lücken auf. Von seinen neuen Exporten begeistert, könnte der spanische Schuster etwa einen zweiten deutschsprachigen Onlineshop einrichten. Die Preise könnte er hier ganz nach Belieben hochschrauben. Er müsste dem Kunden nur die Chance geben, wieder zur Originalseite zu wechseln. Einen Hinweis auf unterschiedliche Preise braucht es nicht. Die neue Shoppingfreiheit hat ihre Grenzen.

Mehr lesen? Jetzt E-Paper gratis testen!

zur Startseite

Thema: **Die EU**

14. Mai 2019, Lahrer Zeitung

Kehl Deutsche beschweren sich häufiger

Marco Armbruster, 14.05.2019 - 18:40 Uhr

Europa-Minister Guido Wolf zeichnete erst im April Martine Mérigeau, Leiterin des Kehler Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV), aus. Sie sei das "Gesicht des europäischen Verbraucherschutzes am Oberrhein", so der Minister. Foto: ZEV Foto: Schwarzwälder Bote

Damit Europäer sich nicht im Klein-Klein der EU verlieren, beantwortet das Zentrum für europäischen Verbraucherschutz (ZEV) seit 25 Jahren ihre Fragen und schlichtet Streitfälle. Allein im vergangenen Jahr bearbeitete der Kehler Verein 15 000 Fälle.

Kehl. Im vergangenen Jahr hat das ZEV mit einem Budget von rund 2,6 Millionen Euro mehr als 15 000 Fälle bearbeitet – 38 Prozent mehr als 2017. Rund 116 000 Kontakte zu Verbrauchern wurden verzeichnet. Dabei konnten die 45 Kehler Mitarbeiter fast drei Viertel der Fälle zu Gunsten der Bürger klären, so der nun veröffentlichte Jahresbericht der Verbraucherschützer. Seit 25 Jahren ist der deutsch-französische Verein ZEV aktiv.

Bei Online-Schlichtern geht es im Schnitt um rund 500 Euro

"Unter dem Dach des Vereins befinden sich vier weitere Abteilungen", erklärt Nina Zeindlmeier vom ZEV im Gespräch mit unserer Zeitung. Mittlerweile würden sich die "Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland und dessen französisches Pendant mit Verbraucherfragen, welche "über Frankreich und Deutschland hinausgehen" beschäftigen. Diese seien Teil eines europaweiten Netzwerks. Damit helfe der Verein nun auch Verbrauchern aus anderen EU-Ländern, die einen Rechtsstreit mit einem deutschen oder französischen Unternehmen haben. Zudem gebe es seit 2003 die "E-Commerce-Stelle" und die "Online-Schlichter".

Verbraucherzentralen: Franzosen und Deutsche scheinen sich über dieselben Dinge zu ärgern, zumindest wenn es um die EVZs geht. Beschwerde-Thema Nummer eins war für beide Nationen der Tourismus. Gleich danach kommen Probleme mit Fahrzeugen/ Mietwagen und dem Online-Shopping. Dabei beschwerten sich die Deutschen mit fast 7000 grenzüberschreitenden Anfragen etwas häufiger als die Franzosen mit nur etwa 6600. Im Vergleich zum Jahr 2017 legten beide Nationen um fast 45 Prozent zu.

E-Commerce-Stelle: Die E-Commerce-Verbindungsstelle Deutschland informiert und berät Verbraucher und Unternehmer zu Fragen rund um den Handel über das Internet. Betrug im Netz, Widerrufsrecht und Gewährleistung sind typische Themen. Rund 490 Anfragen beantworte die Abteilung im vergangenen Jahr, 60 Prozent davon kamen von Verbrauchen, rund 25 Prozent von Unternehmen, so der Jahresbericht des ZEV.

Online-Schlichter: Für viele Verbraucher und Unternehmen ist das Internet als Markplatz nicht mehr wegzudenken. Falls es dort mal zum Streit kommt, helfen die "Online-Schlichter" des ZEV kostenlos. Im vergangenen Jahr setzten sich diese in 930 Fällen für die Rechte der Bürger ein, der Streitwert betrug im Schnitt rund 500 Euro.

Weitere Informationen: www.cec-zev.eu

Dieses Jahr widmet sich der deutsch-französische Verein unter anderem dem Thema Tachomanipulation. Verbraucher sollen so die Risiken des Gebrauchtwagenkaufs geringhalten können. Auch auf dem Programm stehen Musterschreiben, mit denen Mieter in Frankreich selbstständig ihre Rechte durchsetzen können, zum Beispiel bei der Kündigung oder Rückzahlung der Kaution.

10. Juni 2019, Schwarzwälder Bote

Kehl Betrüger haben viele Maschen

Von Schwarzwälder Bote 10.06.2019 - 17:16 Uhr

Vorsicht beim Einkaufen im Internet: Immer öfter melden Verbraucher Betrug. Symbolfoto: Büttner Foto: Schwarzwälder Bote

Aktuell häufen sich die Beschwerden bei der E-Commerce-Verbindungsstelle Deutschland in Kehl. Verbraucher werden im Internet von unseriösen Firmen abgezockt. Wer einen Verdacht hegt, sollte stets die Polizei zurate ziehen.

Kehl (red/lüb). Verbraucher bestellen in Online-Shops Ware zu traumhaft günstigen Preisen. Die Bezahlung erfolgt per Vorauskasse oder Kreditkarte. Wenn die Bestellung ankommt, ist die Enttäuschung groß: Die Kunden halten billige Fälschungen, Waren minderwertiger Qualität oder komplett andere Artikel in den Händen. Auch kommt es vor, dass die Ware nicht geliefert wird. Doch das Geld ist weg, warnen die Verbraucherschützer.

Fake-Shops, die ihren Sitz meist im Ausland haben, versuchen, mit einem professionellen Auftritt zu überzeugen. Täuschend echt wirkende Produktbilder tun ihr Übriges. Oder Seiten seriöser Anbieter werden kopiert und kaum merklich verändert. Wer hier bestellt, tappt in die Falle.

Keine Angst vor der Anzeige

Betroffene Verbraucher sollten sich mit ihrer Bank oder dem Kreditkartenunternehmen in Verbindung setzen, um eine Rückbuchung des Geldes zu veranlassen. Dafür ist häufig eine Strafanzeige bei der Polizei erforderlich.

Eine weitere Betrugsmasche: Abofallen. Dabei werden unterschiedlichste Produkte, zum Beispiel Potenzmittel, Diätpillen, Kosmetika und Filme angeboten. Die Verbraucher werden damit gelockt, dass sie eine kostenlose Probe oder ein einmaliges, kostenpflichtiges Testpaket bestellen können. In Wahrheit kommt es aber zu teuren Abo-Verträgen. Eine angeblich einmalige Lieferung, wird zum Dauerbrenner mit hohen Rechnungen.

Ähnlich läuft es laut den Kehler Verbraucherschützern bei vermeintlich kostenlosen Streaming-Diensten. Hier erhalten Verbraucher nach ihrer Anmeldung oftmals eine Fehlermeldung. Sie glauben, ihre Registrierung sei fehlgeschlagen und vergessen das Ganze wieder. Nach einigen Tagen flattert ihnen eine aggressiv formulierte Zahlungsaufforderung für ein Jahresabonnement ins Haus. "Egal, ob Abo-Falle oder Streaming-Dienst: In beiden Fällen raten wir Verbrauchern, sich nicht einschüchtern zu lassen, die Rechnungen nicht zu bezahlen und Anzeige zu erstatten", sagt Juristin Ann-Katrin Zabel von der E-Commerce-Verbindungsstelle in Kehl.

Wer mehr zum Thema Abzocke im Netz wissen möchte, kann sich auf der Internetseite der E-Commerce-Verbindungsstelle (www.ecommerce-verbindungsstelle.de) informieren. Dort gibt es Tipps, wie man Fake-Shops und Abofallen erkennen kann. Zudem sind dort kostenlose Broschüren über Online-Shops und Geoblocking zu haben.

08. Juli 2019, Filstalexpress

Online-Matratzenkauf: „Verbraucher können nun beruhigt einkaufen“

Filstalexpress, Wirtschaft

Von Redaktion Filstalexpress | 8. Juli 2019

Wer online eine Matratze kauft, darf vom Widerrufsrecht Gebrauch machen und sie zurückschicken. Auch dann, wenn die Schutzfolie entfernt und die Matratze ausprobiert wurde. Das hat der Bundesgerichtshof letzten Mittwoch entschieden. „Verbraucher können jetzt beruhigt Matratzen online einkaufen, ausprobieren und gegebenenfalls wieder zurücksenden“, wertet Ann-Katrin Zabel von der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland, „nach jahrelanger Unsicherheit gibt es endlich eine klare Entscheidung, und zwar zugunsten der Verbraucher“.

Was bedeutet Widerrufsrecht?

Kauft ein Verbraucher im Internet ein, hat er nach Erhalt des Produkts 14 Tage Zeit, um seine Meinung zu ändern und die Ware ohne Angabe von Gründen zurückzuschicken. Kunden dürfen die Ware in dieser Zeit testen, so wie sie es beim Kauf im Laden hätten tun können. Die Ausnahme: Bei Hygieneartikeln, zum Beispiel Zahnbürsten, bei denen die Versiegelung entfernt wurde und sie daher nicht zur Rückgabe geeignet sind, besteht kein Anspruch auf Widerruf.

Wie kam es zum Streit um die Matratze?

Vorausgegangen ist die Klage eines Verbrauchers gegen einen Onlinehändler, bei dem er eine Matratze bestellt hatte. Nach Erhalt der Ware entfernte der Käufer die Schutzfolie der Matratze und probierte sie aus. Er entschied sich dazu, das Produkt nicht zu behalten, was er dem Onlinehändler mitteilte. Letzterer wies in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen allerdings darauf hin, dass kein Anspruch auf Widerruf besteht, wenn die Schutzfolie weg ist und weigerte sich deshalb, die Matratze zurückzunehmen

Der Verbraucher gab den Rücktransport der Matratze daraufhin selbst in Auftrag und verlangte vom Verkäufer Kaufpreis samt Rücksendekosten von insgesamt 1.190,11 Euro zurück.

Gerichte sprechen sich für Verbraucher aus

Sowohl das Amts- als auch das Landgericht Mainz gingen bereits davon aus, dass das Widerrufsrecht des Verbrauchers nicht einfach ausgeschlossen werden dürfe. Entscheidend sei, ob ein Händler das Produkt reinigen und wiederverkaufen kann oder nicht. Bei Matratzen sei das der Fall.

Im März entschied der Europäische Gerichtshof (EuGH), dass eine Matratze mit einem Kleidungsstück vergleichbar sei: Sie könne nach dem Ausprobieren gereinigt und durchaus an eine neue Person weiterverkauft werden. Die Richter wiesen auch darauf hin, dass ein Kunde es mit dem Ausprobieren nicht übertreiben darf: Schmutzig oder kaputt zum Beispiel darf die Matratze nicht zurückgegeben werden, sonst muss der Kunde Wertersatz leisten. Weiteres Argument: Auch im Hotel schlafen verschiedenen Gäste auf ein- und derselben Matratze.

Der Bundesgerichtshof setzt nun diese Entscheidung des EuGH um. Er wies die Revision des Onlinehändlers zurück. Der Kunde bekam den vollen Betrag erstattet.

Mehr zum Thema Widerruf gibt es auf der Internetseite www.ecommerce-verbindungsstelle.de. Die eCommerce Verbindungsstelle Deutschland ist Ansprechpartner für deutsche Verbraucher und Unternehmen, die sich über das Thema Onlinehandel informieren möchten.

PM Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Teilen mit:

18. Juli 2019, Kehler Zeitung

Ein Klick zu traumhaft günstigen Angeboten? Dahinter kann sich auch eine mögliche Abzocke »verstecken«, warnt die e-Commerce-Verbindungsstelle. Foto: dpa

Vorsicht: Abo-Fallen und Internet-Betrüger

Warnung der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland mit Sitz in Kehl / Beschwerden häufen sich aktuell in der Einrichtung

Aktuell häufen sich die Beschwerden bei der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland mit Sitz in Kehl. Zahlreiche Verbraucher werden im Internet von unseriösen Firmen abgezockt.

VON UNSERER REDAKTION

Kehl. Verbraucher bestellen in Online-Shops Ware zu traumhaft günstigen Preisen. Die Bezahlung erfolgt per Vorauskasse oder Kreditkarte. Wenn die Bestellung ankommt, ist die Enttäuschung groß: Die Kunden halten billige Fälschungen, minderwertige Waren oder komplett andere Artikel in den Händen. Auch kommt es vor, dass die Ware nicht geliefert wird. Doch das Geld ist weg.

Fake-Shops, die ihren Sitz meist im Ausland haben, versuchen mit einem professionellen Internetauftritt zu überzeugen. Verbrauchern wird der Eindruck vermittelt, es handle sich um einen seriösen Anbieter. Die täuschend echt wirkenden Produktbilder tun ihr Übriges. Oder es werden einfach Webseiten seriöser Anbieter kopiert, diese kaum merklich verändert. Wer hier bestellt, tappt in die Falle! Betroffene Verbraucher sollten sich mit ihrer Bank oder dem Kreditkartenunternehmen in Verbindung setzen, um eine Rückbuchung des Geldes zu veranlassen. Hierfür ist häufig eine Strafanzeige bei der Polizei erforderlich.

Eine weitere Betrugsmasche: Abofallen. Dabei werden verschiedene Produkte, wie Potenzmittel, Diätpillen, Kosmetika und Filme, angeboten. Die Verbraucher werden damit gelockt, dass sie eine kostenlose Probe oder ein einmaliges, kostenpflichtiges Testpaket bestellen können. In Wahrheit kommt es aber zu teuren Abo-Verträgen. Eine angeblich einmalige Lieferung wird zum Dauerbrenner mit hohen Rechnungen.

Ähnlich bei den vermeintlich kostenlosen Streaming-Diensten. Hier erhalten Verbraucher nach ihrer Anmeldung oft eine Fehlermeldung. Sie glauben, ihre Registrierung sei fehlgeschlagen und vergessen alles wieder. Nach einigen Tagen flattert ihnen eine aggressiv formulierte Zahlungsaufforderung ins Haus. In dieser werden Beträge von bis zu 359 Euro für ein angeblich abgeschlossenes Jahresabo gefordert.

»Egal, ob Abofalle oder Streaming-Dienst: In beiden Fällen raten wir Verbrauchern, sich nicht einschüchtern zu lassen, die Rechnungen nicht zu bezahlen und Anzeige zu erstatten«, sagt Ann-Katrin Zabel, Juristin bei der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland.

STICHWORT

Tipps und weitere Informationen

Wer mehr über dieses Thema wissen möchte: Auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle finden Verbraucher und Unternehmer Tipps, wie sie Fake-Shops und Abofallen erkennen und sich schützen können. Darüber hinaus sind folgende kostenlose Broschüren erhältlich: Der Online-Shop und Geoblocking.

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Stand: November 2019

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.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391 • Vorstand: Dr. Martine Mérigeau

Ann-Katrin ZABEL
Projektleiterin eCommerce-Verbindungsstelle
info@ecommerce-verbindungsstelle.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de