2017

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Jahresbericht

Stand: 29.11.2017

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

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 und für Verbraucherschutz. 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 Fragen können Sie sich gerne direkt an uns wenden:

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim 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@ecommerce-verbindungsstelle.de
Web: www.ecommerce-verbindungsstelle.de

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

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

Inhaltsübersicht

Einleitung	3
Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen	4
Anfragen nach Themen	5
Geografische Herkunft der Anfragen	8
Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen	8
Art der Kontaktaufnahme	9
Nutzung und Weiterentwicklung der Webseite	10
Broschüre	11
Eine Stelle für Nutzer und Anbieter im E-Commerce	12
Presse und öffentlichkeitsarbeit	17
Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle	19

Einleitung

Dieser Bericht stellt die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland im Jahr 2017 bis einschließlich November im Überblick dar.

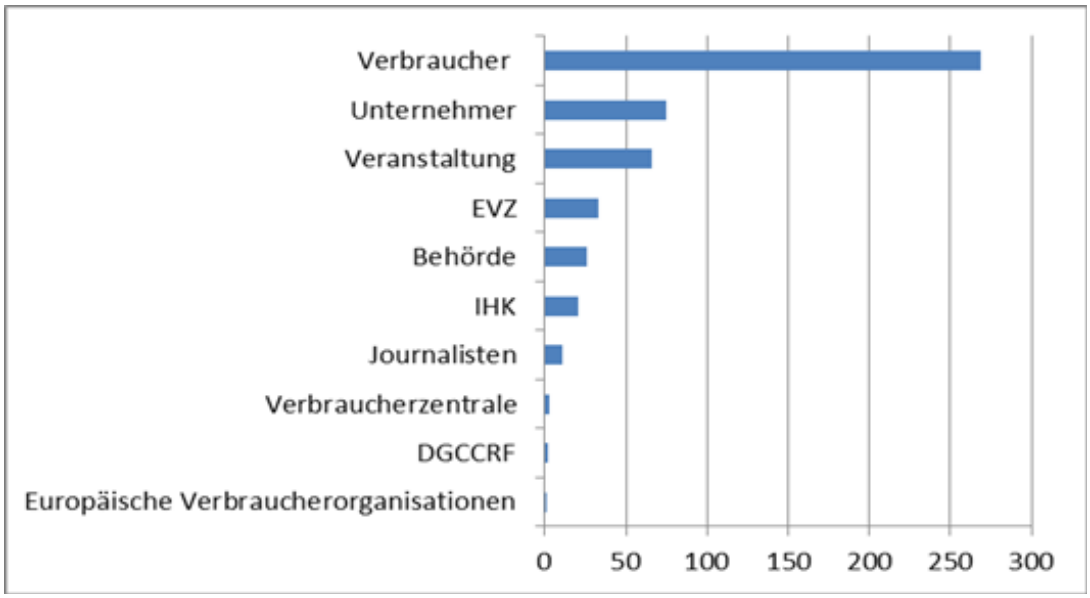
Die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle hat zwei Schwerpunkte: Zum einen die allgemeine Information von Anbietern und Nutzern im Internet über deren Rechte und Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. Zum anderen die konkrete Hilfestellung und Beantwortung von Anfragen im Einzelfall.

Der Trend des Vorjahres setzte sich dabei weiter fort. Die Anfragen von Unternehmern und Verbrauchern stiegen im Jahr 2017 (bis einschließlich 28.11.2017) auf 507.

2016 waren es im gleichen Zeitraum 428 Anfragen, 2015 hingegen 315 Anfragen.

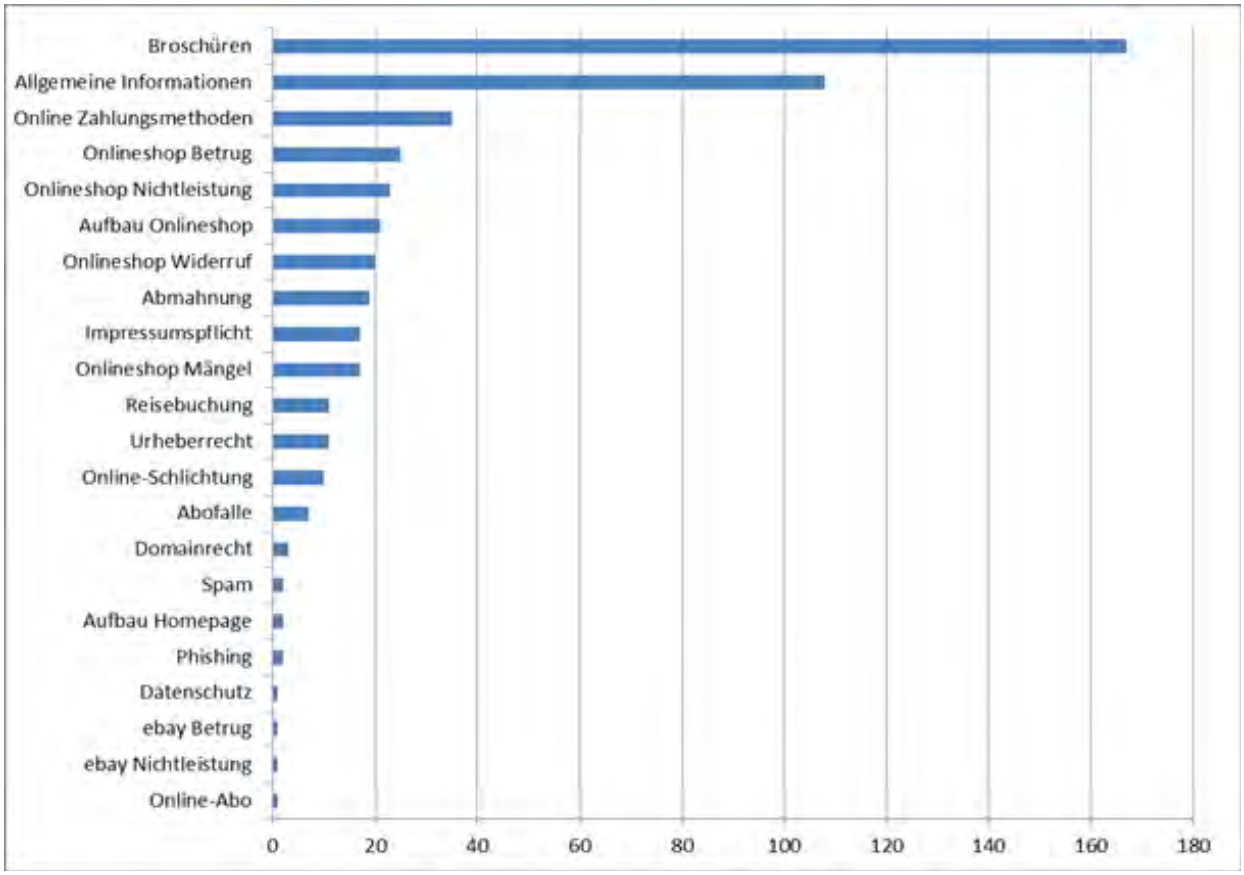
Die inhaltliche Überarbeitung und visuelle Umgestaltung der Internetseite führte zu einem deutlichen Anstieg der Besucherzahlen. Während im gesamten Jahr 2016 die Besucherzahl 94.496 betrug, verzeichnet die Seite im Jahr 2017 bislang bereits 263.910 Besuche. Dies entspricht einer Steigerung um 179 %.
Sehr gefragt war die eCommerce-Verbindungsstelle als Experte im Rahmen der „Digitalen Stammtische“ des Projekts „Digitaler Kompass“. Der Vertreter der eCommerce-Verbindungsstelle stand per Videokonferenz an insgesamt 12 Veranstaltungen im gesamten Bundesgebiet Internetnutzern Rede und Antwort. Dabei ging es um Themen wie Online-Einkauf, Online-Reisebuchung und Online-Banking.
Im Rahmen des „Digital-Dialog“ der Landesregierung Rheinland-Pfalz «Verbraucher- und Datenschutz in der digitalen Welt» sowie bei einem Forschungsvorhaben zum Thema Verbraucherschutz bei Online-Verträgen war die eCommerce-Verbindungsstelle ebenfalls ein Ansprechpartner.

Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen



Wie bereits in den vergangenen Jahren, kamen die meisten Anfragen von Verbrauchern. Deutlich angestiegen ist die Zahl der Anfragen, die während Veranstaltungen gestellt wurden. Der Hauptgrund dafür liegt in der regelmäßigen Teilnahme der eCommerce-Verbindungsstelle als Expertin an Digitalen Stammtischen, auf die später noch detailliert eingegangen wird.

Anfragen nach Themen



Allgemeine Informationen

Unter den Allgemeinen Informationen finden sich praktische Fragen rund um den Online-Handel. Eine typische Fragestellung ist z. B., anhand welcher Merkmale die Seriosität eines Online-Shops geprüft werden kann. Auf der Webseite wurde dazu eine Checkliste veröffentlicht. Wesentliche Anhaltspunkte zur Beurteilung der Seriosität sind das Vorhandensein eines ordnungsgemäßen Impressums sowie die Umsetzung der Informationspflichten gegenüber Verbrauchern im elektronischen Geschäftsverkehr (§§ 312d ff. BGB). Soweit der Online-Händler ein Gütesiegel trägt empfehlen wir, die Seriosität des Gütesiegels selbst zu prüfen bzw. beim Anbieter des Gütesiegels nachzuprüfen, ob der Online-Händler dort tatsächlich registriert ist. Beim Bestell- und Bezahlvorgang sollte die Datenübertragung gesichert sein. In einigen Fällen hilft bereits eine Internet-Recherche mit dem Namen des betreffenden Shops, um unseriöse Shops zu erkennen.

Weitere Anfragen drehten sich z. B. um die Verpflichtung zur Versandkostentragung im Falle eines Widerrufs durch den Verbraucher. In der Beratung stellten wir fest, dass bei vielen Verbrauchern und auch Unternehmern Unkenntnis über die Rechtslage besteht. Einigen war nicht bekannt, dass Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und

sonstige Kosten nur dann vom Verbraucher verlangt werden können, wenn er vorab darüber vom Unternehmer informiert wurde (§ 312e BGB).

Online-Zahlungsmethoden

Der Anstieg der Anfragen in dieser Kategorie ist auf die Digitalen Stammtische zu diesem Thema zurückzuführen. Dabei wurden den Teilnehmern die Vor- und Nachteile verschiedener Zahlungsmethoden (Vorkasse, Lastschrift, Kreditkarte, Zahlungsdienstleister, Nachnahme, Rechnung) beim Online-Shopping erläutert und Fragen dazu beantwortet. Bei vielen Verbrauchern bestand Unkenntnis darüber, dass im elektronischen Geschäftsverkehr gemäß § 312a Abs. 4 Nr. 1 BGB mindestens eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit angeboten werden muss.

Online-Shop Nichtleistung

Unter diese Kategorie fallen Anfragen, bei denen die Ware nicht im angekündigten Zeitraum geliefert wurde. Verbraucher wandten sich an uns mit der Bitte um Hilfestellung, welche rechtlichen Möglichkeiten ihnen zustehen bzw. welche Institutionen ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte behilflich sein können. Bei einigen dieser Anfragen blieb es offen, ob das Online-Angebot bereits als Betrug zu werten ist. Dies war insbesondere dann der Fall, wenn die betreffenden Online-Shops nicht die Merkmale von „Fake-Shops“ erfüllten. Sie wurden daher nicht unter die Betrugs-Kategorie eingeordnet.

Online-Shop Betrug

Gleichbleibend hoch ist die Anzahl der Kunden, die in sogenannten „Fake-Shops“ einkaufen. Dabei handelt es sich um Online-Shops, die grundsätzlich Vorkasse verlangen und keine Ware liefern bzw. Ware in sehr mangelhafter Qualität. Auch wenn die Internetadresse oft auf „.de“ endet, ist der tatsächliche Sitz dieser Shops im Ausland. Die Händler sind per E-Mail bzw. telefonisch in den meisten Fällen nicht erreichbar. Für die Kunden ist nahezu unmöglich, eine per Vorkasse geleistete Zahlung rückgängig zu machen. Wurde per Kreditkarte oder per Lastschrift gezahlt, stehen die Chancen besser.

Aufbau Online-Shop

Unternehmer richten häufig die Frage an uns, welche Elemente ein Online-Shop aus rechtlicher Sicht aufweisen muss. Da die rechtlichen Grundlagen über verschiedene Gesetze verstreut sind, lassen sich die Anforderungen für sie nur schwer 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-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO) und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

(VSBG) finden. Bereits bei Wahl der Internetadresse (Domain) für den eigenen Online-Shop ist darauf zu achten, dass dabei nicht 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.

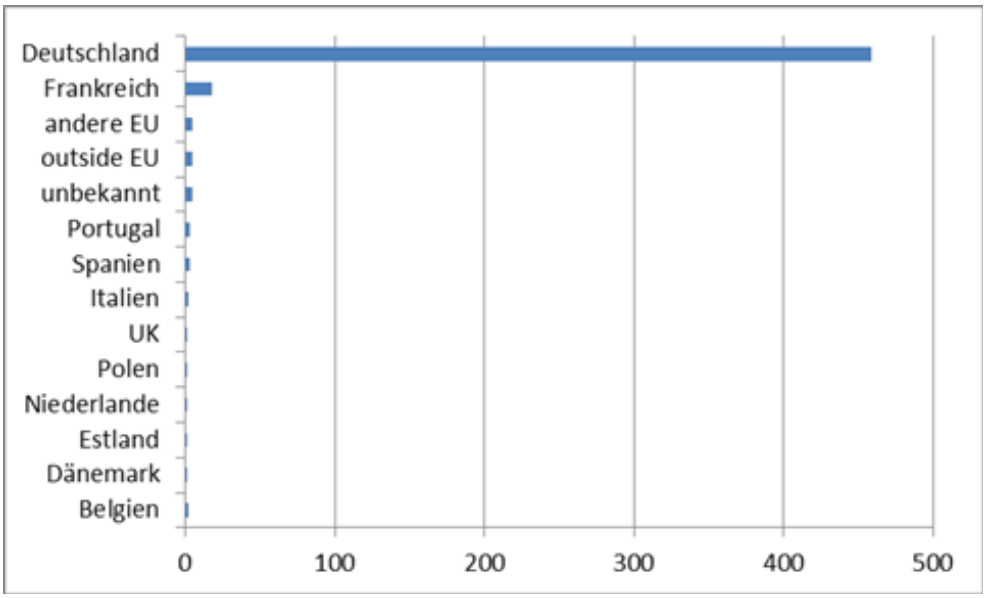
Urheberrechtsverletzungen

Weiterhin kontaktierten uns Internetnutzer, die wegen Urheberrechtsverletzungen im Internet (z. B. illegales Filesharing) eine Abmahnung erhalten haben. Hier ging es darum, den Anfragenden zu erklären, worum es sich bei einer Abmahnung handelt und mögliche Handlungsoptionen aufzuzeigen. Zur Frage des Filesharings über den Familienanschluss verkündete der BGH am 06.10.2016 und am 30.03.2017 zwei Entscheidungen, die auf der Internetseite in die Rubrik Aktuelles aufgenommen wurden.

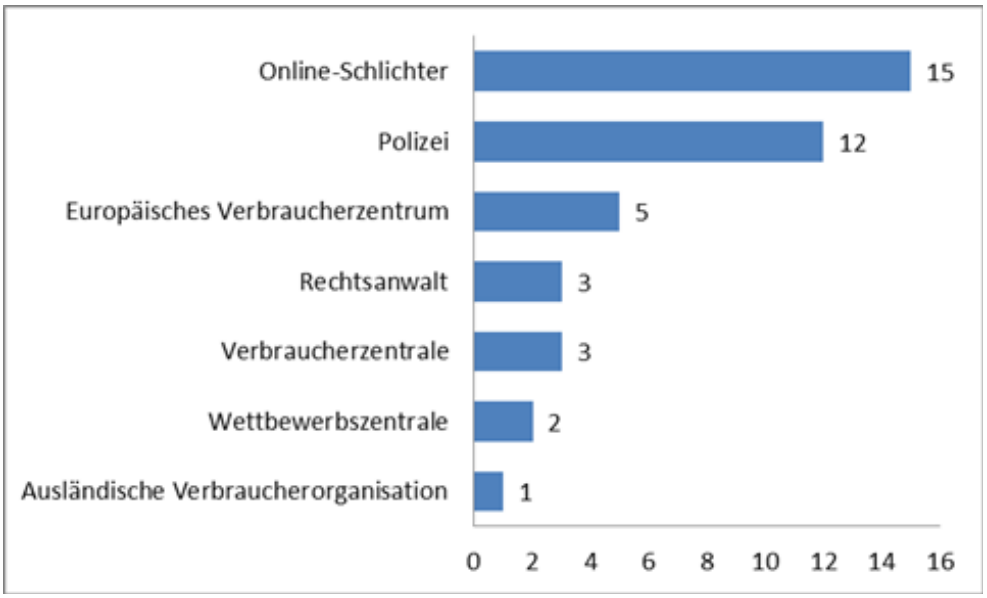
Impressumspflicht

Rund ums Thema Impressum wurde seitens der Unternehmer angefragt, wann ein Impressum erforderlich ist und welchen Inhalt es aufweisen muss. Anfragen kamen nicht nur von Betreibern von Online-Shops sondern gerade auch von Anbietern, die keine direkte Bestellmöglichkeit über das Internet anbieten. Dass jeder Betreiber eines Online-Shops verpflichtet ist, ein Impressum anzugeben, ist den meisten bekannt. Unkenntnis besteht jedoch oft darüber, dass die Impressumspflicht nicht auf Online-Shops beschränkt ist, sondern für sämtliche Internetauftritte eines Unternehmens gilt, die einem geschäftlichen Zweck dienen. Dazu zählen z. B. Verkaufsplattformen und Social Media (eBay, Twitter, Facebook, Google+, Pinterest, XING oder LinkedIn). Seiten, die ausschließlich privaten oder familiären Zwecken dienen, sind hingegen von der Impressumspflicht ausgenommen. Inhaltliche Anforderungen an das Impressum ergeben sich aus verschiedenen Vorschriften, wie z.B. § 5 TMG, § 55 Abs. 2 RStV, Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB und § 2 Abs. 1 Nr. 1-6 DL-InfoV.

Geografische Herkunft der Anfragen



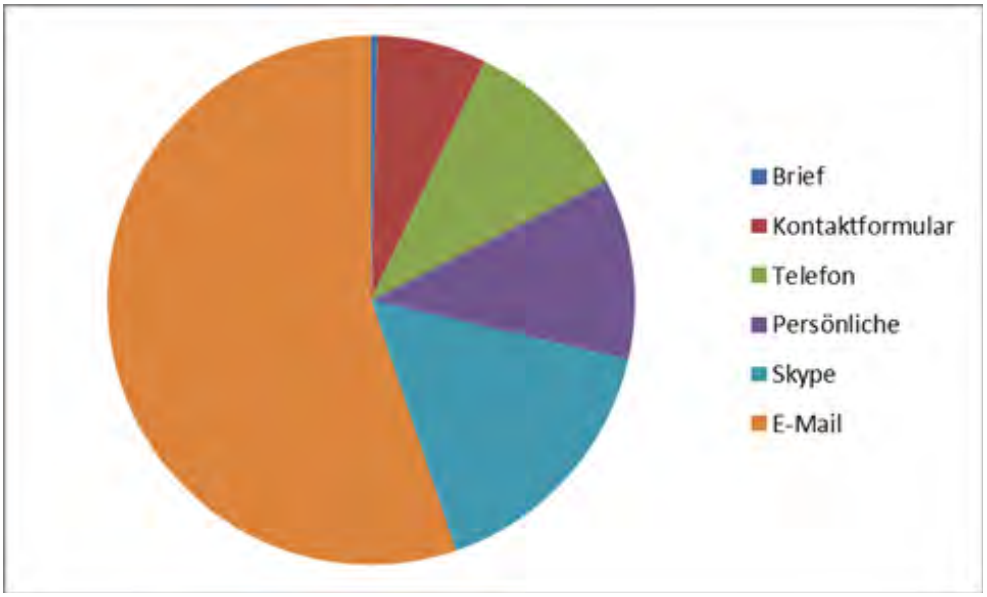
Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen



Auch im Jahr 2017 waren Weiterverweisungen nur selten erforderlich. Selbst in Fällen, in denen Anfragen von Verbrauchern oder Händlern an andere Stellen weiterverwiesen wurden, fand immer eine Vorprüfung des Sachverhaltes durch die eCommerce-Verbindungsstelle statt.
Weiterverwiesen wird z. B. dann, wenn andere Stellen weitergehende Hilfestellung geben (z. B. durch Schlichtung), im konkreten Fall spezialisierter sind oder notwen-

dige Befugnisse haben (z. B. Polizei).
Hinweise zu weiteren im Bereich des Online-Handels existenten Angeboten bietet ferner die Rubrik „Weitere Beratungsstellen und Ansprechpartner“ auf der neuen Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle.

Art der Kontaktaufnahme

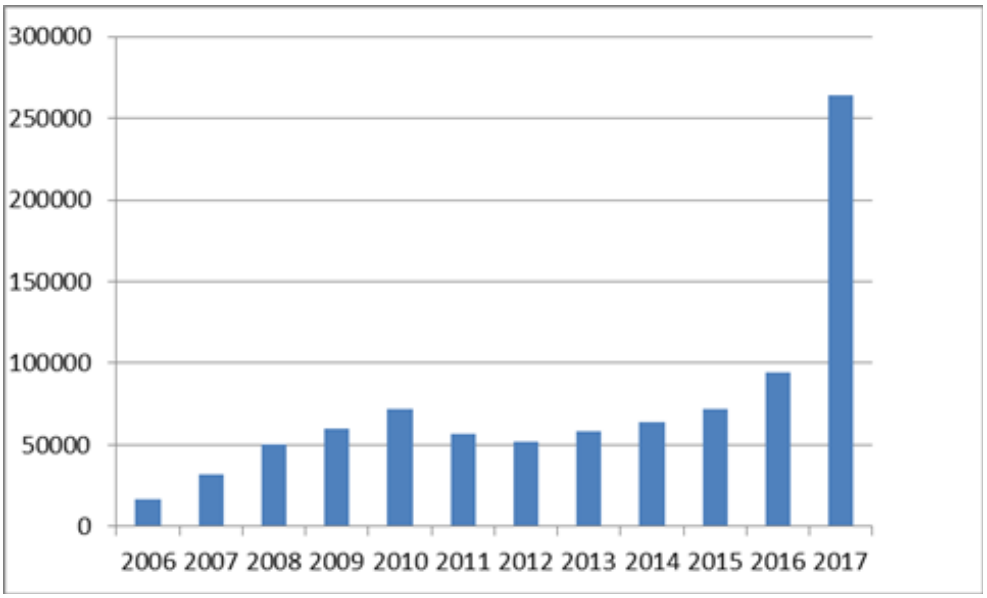


Anfragen wurden über verschiedene Kommunikationskanäle an die eCommerce-Verbindungsstelle gestellt. Im Gegensatz zu den Vorjahren hat sich die Reihenfolge der Kontaktaufnahme verändert, bzw. sind neue Kanäle hinzugekommen.

Wie das Diagramm zeigt, war die Kontaktaufnahme über E-Mail, wie auch in den Vorjahren, der bevorzugte Weg. An zweiter Stelle kam dann jedoch die neu eingeführte Möglichkeit der Kontaktaufnahme über Skype, welche im Rahmen der Digitalen Stammtische rege genutzt wurde. Die Anzahl der persönlichen Kontaktaufnahmen stieg ebenfalls. Diese fand z. B. im Rahmen der IHK-Sprechtage Online-Recht sowie im Rahmen von Vortragsveranstaltungen statt. Das Kontaktformular auf der Webseite wurde im Zuge der Überarbeitung der Webseite neu eingeführt.

Nutzung und Weiterentwicklung der Webseite

Besucherzahlen



Hinweis: Anzahl der Besucher jeweils vom 01.01.2017 bis 27.11.2017

Die Besucherzahlen stiegen mit der inhaltlichen Überarbeitung und der visuellen Umgestaltung der Internetseite Ende 2016 sehr stark an. Während im Gesamtjahr 2016 noch 94.496 Besucher auf der Seite waren, stieg die Zahl im Jahr 2017 (bis einschließlich 27.11.2017) auf 263.910 an. Aus den Zahlen lässt sich ablesen, dass die Weiterentwicklung der Webseite von den Besuchern sehr gut angenommen wird. Die Aktualisierung der redaktionellen Inhalte wurde und wird weiter fortgesetzt.

Broschüre

Broschürenversand

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 4.237 Broschüren der eCommerce-Verbindungsstelle versandt bzw. verteilt. Die Broschüre 2016 „E-Commerce: Verbraucherrechte, Datenschutz & Schlichtung“ wurde sehr gut angenommen. Von 3.500 geduckten Exemplaren sind inzwischen 3.245 vergriffen.

Neue Broschüre

Die diesjährige Broschüre befasst sich mit dem Thema „Rechtssicherer Online—Shop“. Unternehmer erfahren darin, welche Anforderungen an einen rechtssicheren Online-Shop gestellt werden.

Dazu gehören Themen wie Impressum, Datenschutz, Informationspflichten, Widerrufsbelehrung, AGB und Schlichtung.
Die möglichen Folgen eines Verstoßes gegen die gesetzlichen Anforderungen werden ebenfalls behandelt. Wer sich als Online-Händler mit diesen Fragen nicht befasst, riskiert empfindliche finanzielle Nachteile. So kann z. B. der Verstoß gegen verbraucherschützende Vorschriften von Mitbewerbern abgemahnt werden.
Manche Verkäufer sind sich teilweise nicht darüber im Klaren, dass diese Fragen auch sie betreffen, z. B. Anbieter bei Internet-Auktionen, die sich selbst als Privatverkäufer einstufen. Daher wird in der Broschüre auch auf die Frage eingegangen, ab wann ein Verkauf bei einer Internet-Auktion nicht mehr privat, sondern als gewerblich zu werten ist.
Für Verbraucher bzw. Nutzer sind diese Fragen ebenfalls von großer Bedeutung. So lässt sich die Seriosität eines Anbieters auch daran fest machen, ob die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden. Unseriöse Shops lassen sich oft schon daran erkennen, dass ein ordnungsgemäßes Impressum fehlt bzw. über wesentliche Verbraucherrechte, wie das Widerrufsrecht, nicht informiert wird.

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 Abriss der Publikumsveranstaltungen und Vorträge gegeben, an denen wir teilgenommen haben:

1. Digitale Stammtische

Erstmalig stand die eCommerce-Verbindungsstelle 2017 regelmäßig per Videokonferenz den Fragen von Internetnutzern Rede und Antwort. Bei insgesamt 12 Veranstaltungen im gesamten Bundesgebiet ging es dabei um Fragen rund um das Thema E-Commerce, wie z. B. Online-Einkauf, Online-Reisebuchung und Online-Banking.
Die Video-Konferenzen fanden im Rahmen der „Digitalen Stammtische" des Projekts „Digital-Kompass" statt. Ziel dieses Projekts ist es, Internetnutzern den Austausch zu aktuellen IT-Themen deutschlandweit 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.

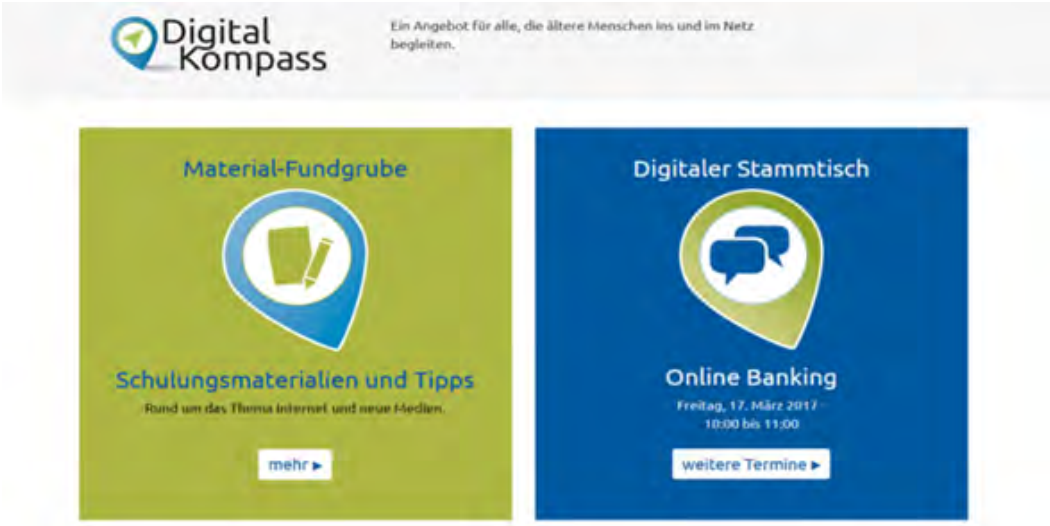
Typische Fragen drehten sich z. B. um folgende Themen:

- Woran erkennt man einen seriösen Online-Shop?
- Welche Zahlungsmethoden sind sicher?
- Wann steht mir ein Widerrufsrecht zu?
- Wer trägt die Rücksendekosten im Fall eines Widerrufs?
- Welche Online-Banking-Verfahren sind sicher?
- Welche Rechte stehen mir als Käufer zu?
- Wo mache ich meine Rechte als Käufer geltend?

Dass mit den Video-Konferenzen Internetnutzer bundesweit erreicht wurden, zeigt folgende Aufstellung:

- 20.01.2017 – Digitaler Stammtisch „Online sicher einkaufen" (Dortmund)
- 09.02.2017 – Digitaler Stammtisch „Online einkaufen - aber sicher!" (Detern)
- 14.03.2017 – Digitaler Stammtisch „Online-Shopping" (Strullendorf)
- 17.03.2017 – Digitaler Stammtisch „Online Banking" (Dortmund)
- 07.04.2017 – Digitaler Stammtisch „Online Shopping – Verbraucherschutz im elektronischen Geschäftsverkehr" (Bocholt)
- 28.06.2017 – Digitaler Stammtisch „Online Banking" (Bielefeld)
- 25.07.2017 –Digitaler Stammtisch „Digitales Bezahlen: Fallstricke beim Onlinebanking" (Leipzig)

- 03.08.2017 – Digitaler Stammtisch „Online Einkaufen“ (Altena)
- 29.08.2017 – Digitaler Stammtisch: Bezahlen mit dem Smartphone, der EC-Karte und Online-Banking
- 06.09.2017 – Digitaler Stammtisch „Online einkaufen bequem, schnell und sicher!“ (Oestrich-Winkel)
- 04.10.2017 – Digitaler Stammtisch „Online einkaufen bequem, schnell und sicher!“ (Flensburg)
- 16.11.2017 – Digitaler Stammtisch „Reisen online buchen“ (Grimma)



Startseite / Digitaler Stammtisch
/ Bezahlen mit dem Smartphone, der EC-Karte und Online-Banking

Bezahlen mit dem Smartphone, der EC-Karte und Online-Banking

Datum:
Dienstag, 29. August 2017 -
10:00 bis 11:30
Ort: Online
Themenfeld: Online-Banking

Diese Fragestunde richtet sich an Trainer und Multiplikatoren, die sich in ihren Angeboten Fragen ausgesetzt sehen zu allen gängigen Bezahlformen.

Dazu gehören neben der EC-Karte und Lastschrift auch das Bezahlen mit dem Smartphone und das Online-Banking.

Wegen der Breite der Themen nehmen an dieser Fragerunde zwei Experten teil:

Daniel Schulz vom Europsäischen Verbraucherzentrum in Kehl, www.evz.de

und

Kristoffer Braun von Levato.

URL für Online Zuschalte:
https://dsin.adobeconnect.com/bezahlen/

Daniel Schulz, Europäisches Verbraucherzentrum Kehl; Kristoffer Braun, Levato.de

2. Vorträge

Bei folgenden Vortragsveranstaltungen war die eCommerce-Verbindungsstelle im Jahr 2017 vertreten:

- 27.01.2017: Vortrag in englischer Sprache zum Thema E-Commerce vor Studierenden des Master 2 COMELEC (Straßburg).
- 28.06.2017: Vortrag vor einer Besuchergruppe der Arbeitsgemeinschaft Staat und Gesellschaft e. V. zum Thema Verbraucherrechte und E-Commerce.
- 18.07.2017: Vortrag vor einer Besuchergruppe der Europäischen Akademie Bayern e. V. zum Thema Verbraucherrechte und E-Commerce.
- 18.10.2017: Vortrag „Online Einkaufen und Gesundheitsdienste“ (Steinen). Dieser Vortrag fand im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Verbraucher 60+: Chancen und Herausforderungen des Internets“ statt. Bei diesen professionell moderierten Veranstaltungen fanden pro Termin jeweils drei Vorträge statt. Weitere Referenten trugen zu den Themen „Schutz im Internet & Schutz vor Abzocke“ sowie „Soziale Netzwerke & Kommunikation im Netz“ vor.
- 08.11.2017: Vortrag vor einer Besuchergruppe der Arbeitsgemeinschaft Staat und Gesellschaft e. V. zum Thema Verbraucherrechte und E-Commerce.

3. Digital-Dialog der Landesregierung «Verbraucher- und Datenschutz in der digitalen Welt»

Am 21.03.2017 nahm die eCommerce-Verbindungsstelle an der 1. Dialog-Sitzung: „Verbraucher- und Datenschutz in der digitalen Welt“ (Digital-Dialog Rheinland Pfalz) statt. Dabei wurden folgende Fragen diskutiert: „Wie können Teilhabe gefördert und Bürger bedarfsgerecht bei der Digitalisierung unterstützt werden? Welche Angebote brauchen wir? Was mein gute Verbraucherinformation und –bildung? Wie kann die Verbraucherberatung digitale Kommunikationswege nutzen? Wie kann Rechtssetzung effektiv und angemessen erfolgen, um Innovation im Einklang mit dem Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung zu ermöglichen? Wie müssen effektive Kontroll- und Durchsetzungsstrukturen in der digitalen Welt beschaffen sein? Was ist unsere Antwort auf smarte Technik, vernetzte Geräte, Algorithmen und Big Data?“.

4. 14.05.2017: Tag der offenen Tür des Europaparlaments

Am 14.05.2017 war die eCommerce-Verbindungsstelle am Tag der offenen Tür des Europaparlaments vertreten. Bei dieser Gelegenheit konnten im persönlichen Gespräch sowie über Infomaterialien Anfragen von Bürgern beantwortet werden.

5. Veranstaltungen bei der Industrie- und Handelskammer

Netzwerk Online-Handel (IHK Südlicher Oberrhein)

Am 09.03.2017 fand die Gründung des neuen IHK Netzwerkes Onlinehandel statt. Die eCommerce-Verbindungsstelle stellte sich dabei den anwesenden Online-Händlern sowie anderen Experten vor. Innerhalb eines Kurzvortrags wurden die Tätigkeit und das Angebot der eCommerce-Verbindungsstelle dem Publikum erläutert. Im Anschluss an die verschiedenen Vorträge stand die eCommerce-Verbindungsstelle für persönliche Anfragen zu Verfügung.

Sprechtage Online-Recht

Wie bereits in der Vergangenheit stand die eCommerce-Verbindungsstelle als Experte für die Sprechtage Online-Recht zur Verfügung. Folgende Sprechtage fanden im Jahr 2017 statt:

- 28.03.2017: Sprechtag Online-Recht (IHK Freiburg)
- 27.04.2017: Sprechtag Online-Recht (IHK Lahr)
- 10.10.2017: Sprechtag Online-Recht (IHK Freiburg)

Dabei 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 AGB?

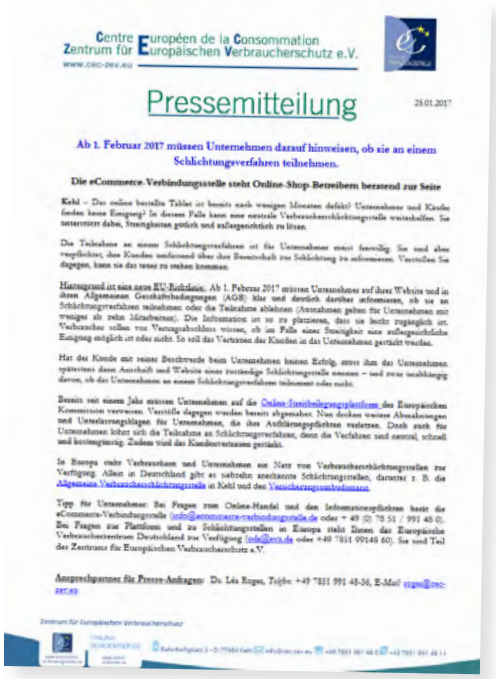
- Wo müssen die Regelungen zu den Zahlungsbedingungen und den Versandkosten stehen und wie können diese aussehen?
- Muss ich beim Verkauf ins Ausland die Rechtstexte übersetzen?
- Wie sieht eine korrekte Widerrufsbelehrung aus?
- Was für eine Einwilligung benötige ich für den Versand von Newslettern?
- Wie gebe ich Lieferzeiten korrekt an?

Presse und Öffentlichkeitsarbeit

1. Pressemitteilung vom 25.01.2017

Mit der Pressemitteilung wurde über die Verpflichtung von Unternehmern informiert, anzugeben, ob sie an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen. Die Verpflichtung gilt seit dem dem 1. Februar 2017.

Sie trifft Unternehmer mit mehr als zehn Beschäftigten, die über eine Website verfügen oder AGB verwenden. Unternehmer müssen auch angeben, wenn sie grundsätzlich nicht an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen möchten. Der Verbraucher soll bereits bei Vertragsschluss wissen, ob es im Falle einer später ggf. auftretenden Streitigkeit zu einer Schlichtung kommen kann oder nicht.



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

Pressemitteilung

25.01.2017

Ab 1. Februar 2017 müssen Unternehmen darauf hinweisen, ob sie an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen.

Die eCommerce-Verbindungsstelle steht Online-Shop-Betreibern beratend zur Seite

Kehl – Der online bestellte Tablet ist bereits nach wenigen Monaten defekt? Unternehmer und Kunde finden keine Einigung? In diesem Falle kann eine neutrale Verbraucherschlichtungsstelle weiterhelfen. Sie unterstützt dabei, Streitigkeiten gütlich und außergerichtlich zu lösen.

Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist für Unternehmer meist freiwillig. Sie sind aber verpflichtet, ihre Kunden umfassend über ihre Bereitschaft zur Schlichtung zu informieren. Verweigern Sie dagegen, kann sie das teuer zu stehen kommen.

Hintergrund ist eine neue EU-Richtlinie: Ab 1. Februar 2017 müssen Unternehmer auf ihrer Website und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) klar und deutlich darüber informieren, ob sie an Schlichtungsverfahren teilnehmen oder die Teilnahme ablehnen (Ausnahmen gelten für Unternehmer mit weniger als zehn Mitarbeitern). Die Information ist so zu platzieren, dass sie leicht zugänglich ist. Verbraucher sollen vor Vertragsabschluss wissen, ob im Falle einer Streitigkeit eine außergerichtliche Einigung möglich ist oder nicht. So soll das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen gestärkt werden.

Hat der Kunde mit seiner Beschwerde beim Unternehmen keinen Erfolg, muss ihm das Unternehmen spätestens diese Anschrift und Website einer zuständigen Schlichtungsstelle nennen – und zwar unabhängig davon, ob das Unternehmen an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt oder nicht.

Bereits seit einem Jahr müssen Unternehmen auf die Online-Streitbeilegungsplattform des Europäischen Kommissions verweisen. Verstöße dagegen werden bereits abgemahnt. Nun drohen weitere Abmahnungen und Unterlassungsklagen für Unternehmer, die ihre Aufklärungspflichten verletzen. Doch auch für Unternehmen lohnt sich die Teilnahme an Schlichtungsverfahren, denn die Verfahren sind neutral, schnell und kostengünstig. Zudem wird das Kundenvertrauen gestärkt.

In Europa stehen Verbrauchern und Unternehmen ein Netz von Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung. Allein in Deutschland gibt es mehrere anerkannte Schlichtungsstellen, darunter z. B. die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl und den Versicherungsombudsmann.

Tipp für Unternehmer: Bei Fragen zum Online-Handel und den Informationspflichten bietet die eCommerce-Verbindungsstelle (info@ecommerce-verbindungsstelle.de oder + 49 (0) 78 51 / 991 48 0). Bei Fragen zur Plattform und zu Schlichtungsstellen in Europa steht Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland zur Verfügung (info@ecz.de oder +49 7851 99148 60). Sie sind Teil des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Ansprechpartner für Presse-Anfragen: Dr. Léa Rogez, Telefon: +49 7851 991 48-36, E-Mail: rogez@cec-zev.eu

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

2. TV-Auftritt vom 31.01.2017, SWR Landesschau Baden-Württemberg

Die Pressemitteilung vom 28.11.2016 beschäftigte sich mit dem Thema des sog. Identitätsdiebstahls. Hierbei eignen sich die Täter Daten von Verbrauchern oder Unternehmen an und kaufen im Internet ein, schließen Verträge ab oder legen Online-Shops an, die leicht mit dem Namen eines real existierenden Händlers zu verwechseln sind. In der Folge erhalten nichtsahnende Verbraucher Rechnungen, die sie begleichen sollen. Oder es beschweren sich Kunden bei Händlern, bei denen sie vermeintlich Waren erworben haben über die Nichtlieferung trotz bereits erfolgter Zahlung.

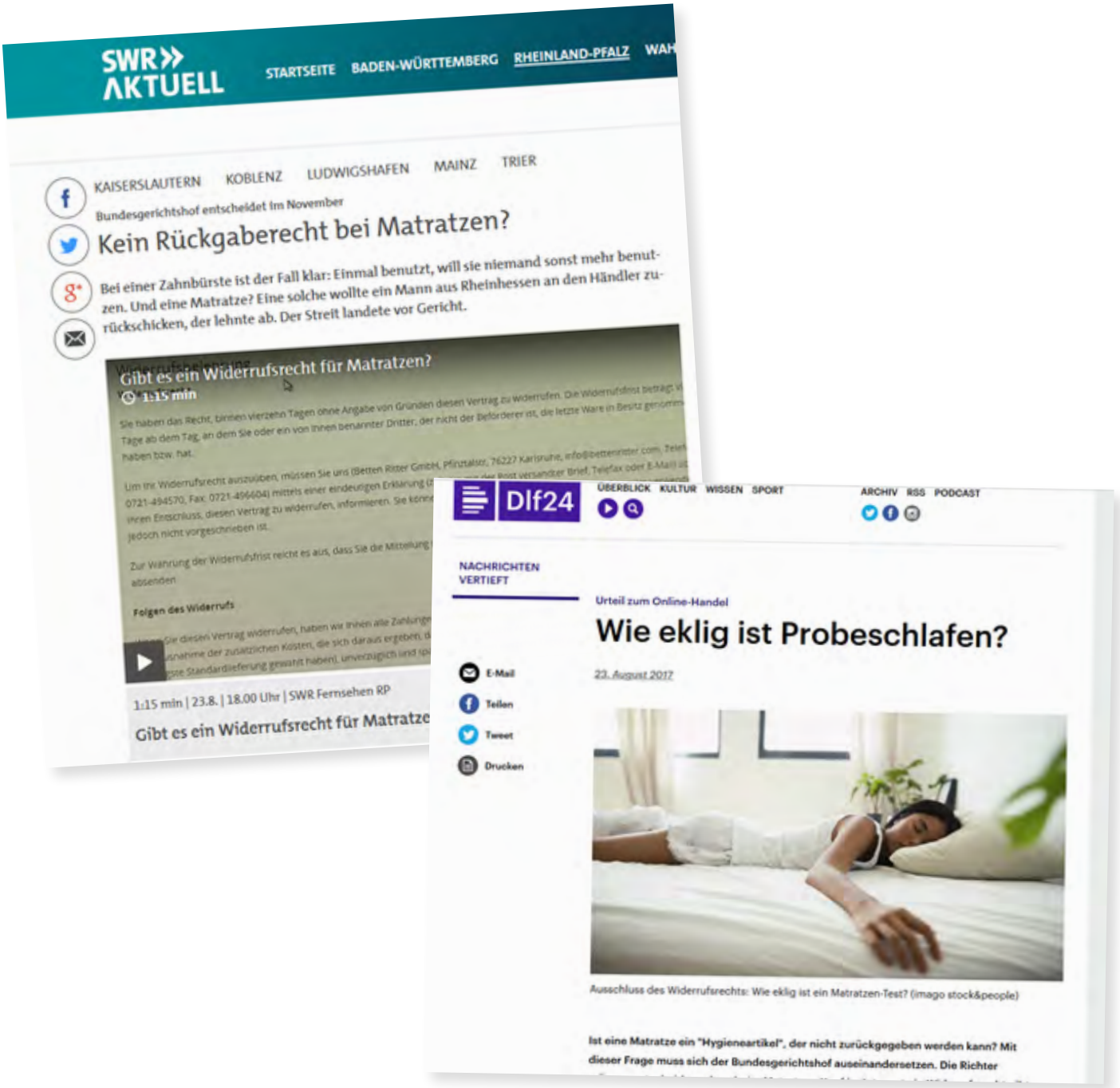
Der SWR griff das Thema auf und produzierte dazu im Format „Gut zu Wissen“ einen Beitrag für die Landesschau Baden-Württemberg vom 31.01.2017. Der Vertreter der eCommerce-Verbindungsstelle wurde in diesem Beitrag interviewt.

3. Mitwirkung an Presseartikeln

Wie auch in der Vergangenheit, gingen bei der eCommerce-Verbindungsstelle Anfragen von Journalisten zu Themen rund um den Online-Handel ein. Dabei hat es sich bewährt, dass die Inhalte mit uns abgestimmt wurden. Auf diesem Weg wird gewährleistet, dass die Texte aus juristischer Sicht korrekt sind. Unser Angebot wird von den Journalisten gut angenommen. Wir wiederum profitieren von der damit verbundenen Öffentlichkeitswirkung unserer Themen. Im Pressespiegel finden sich einige Beispiele dieser Zusammenarbeit.

Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle

Überblick über die Pressearbeit im Jahr 2017:



SWR AKTUELL STARTSEITE BADEN-WÜRTTEMBERG RHEINLAND-PFALZ WAH

KAISERSLAUTERN KOBLENZ LUDWIGSHAFEN MAINZ TRIER

Bundesgerichtshof entscheidet im November

Kein Rückgaberecht bei Matratzen?

Bei einer Zahnbürste ist der Fall klar: Einmal benutzt, will sie niemand sonst mehr benutzen. Und eine Matratze? Eine solche wollte ein Mann aus Rheinhessen an den Händler zurückschicken, der lehnte ab. Der Streit landete vor Gericht.

Gibt es ein Widerrufsrecht für Matratzen?

1:15 min

1:15 min | 23.8. | 18.00 Uhr | SWR Fernsehen RP

Gibt es ein Widerrufsrecht für Matratze

Dlf24 ÜBERBLICK KULTUR WISSEN SPORT ARCHIV RSS PODCAST

NACHRICHTEN VERTIEFT

Urteil zum Online-Handel

Wie eklig ist Probeschlafen?

23. August 2017

E-Mail Teilen Tweet Drucken

Ausschluss des Widerrufsrechts: Wie eklig ist ein Matratzen-Test? (imago stock&people)

Ist eine Matratze ein "Hygieneartikel", der nicht zurückgegeben werden kann? Mit dieser Frage muss sich der Bundesgerichtshof auseinandersetzen. Die Richter

Abo-Shop | Abo-Servicecenter | ePaper

LR ONLINE

13. NOVEMBER 2017

LAUSITZ NACHRICHTEN SPORT LESER RATGEBER SERIEN BILDER & VIDEOS

Startseite Ratgeber Technik Drei Wege zur eigenen Web-Adresse

28. Juni 2017 | 02:37 Uhr

Drei Wege zur eigenen Web-Adresse

Auf einem Blog können Internetnutzer ihre Interessen oder G niederschreiben und sich mit anderen austauschen.

ntv

Home Politik Wirtschaft Börse Sport Panorama Unterhaltung Technik Ratgeber Wiss

Tests Vergleichsrechner Recht (w) Carsharing (w)

Startseite » Ratgeber » Ausschluss des Widerrufsrechts : Wie eklig ist ein Matratzen-Test?

RATGEBER

Probeliegen ist Pflicht - aber eigentlich im Laden

Mittwoch, 23. August 2017

Ausschluss des Widerrufsrechts

Wie eklig ist ein Matratzen-Test?

Verbraucher können im Internet gekaufte Waren in der Regel zurückschicken. Doch versiegelte Hygieneartikel sind Ausnahmen. Das Streitobjekt beim Bundesgerichtshof: eine Matratze in Schutzfolie.

ONLINE-HYGIENEARTIKEL

EuGH soll über Rückgaberecht von ausgepackter Matratze entscheiden

Kann man eine Online gekaufte Matratze zurücksenden? Darauf haben selbst die BGH-Richter nicht s eine Antwort.

Der Europäische Gerichtshof soll über das Widerrufsrecht von Verbrauchern beim Matratzen-Kauf im Internet entscheiden.

KARLSRUHE | Das Widerrufsrecht von Verbrauchern beim Matratzen-Kauf im Internet wird wohl den Europäischen Gerichtshof (EuGH) beschäftigen. Der zuständige Zivilsenat des Bundesgerichtshofs (BGH) deutete am Mittwoch bei einer Verhandlung in Karlsruhe an, dass er den Fall den EU-Richtern vorlegen könnte.

Die EU-Richter würden dann zwei Fragen endgültig klären: Welche Anforderungen sind an eine Versiegelung zu stellen? Und wie weit soll der Ausschluss des Widerrufsrechts aus Hygienegründen gehen? Ein Urteil könnte auch andere Hygieneartikel betreffen.

Top Nachrichten

01 SPROSS DER OTTO-DYNASTIE Auf eigenen Wegen: Frank Otto tritt nicht in die Fußstapfen seines Vaters

02 VORSCHUSS FÜR HARTZ IV-EMPFÄNGER Arbeitslosengeld gibt es künftig auch bar an der Supermarktkasse

03 VERTEIDIGUNG Jamaika setzt Bundeswehr aufs Spiel

04 ARD-SONNTAGSKRIMI Heute Abend im „Tatort" aus Dresden: Blattschuss für das „Alva"-Tier

05 BESTSELLER-AUTOR IM INTERVIEW Sebastian Fitzek: „Ein Frauenbuch hat mich begeistert"

Hannoversche Allgemeine

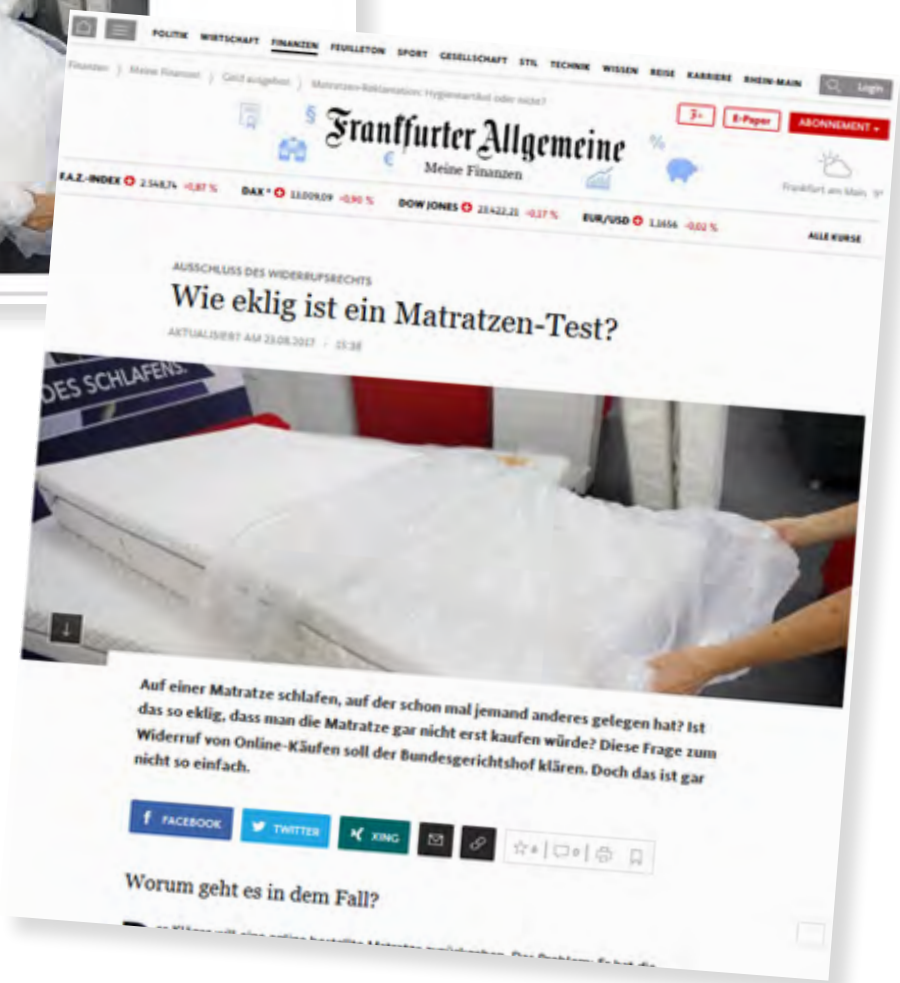
BGH Urteil

Wie eklig ist ein Matratzen-Test?

Wer im Internet Artikel bestellt, hat normalerweise ein Umtauschrecht. Aber es gibt Ausnahmen: Versiegelte Hygieneartikel muss der Verkäufer nicht zurücknehmen. Dazu gehören Zahnbürsten und Nasenrasierer. Aber wie sieht es mit Matratzen aus? Das hat der Bundesgerichtshof verhandelt.

Karlsruhe Bundesgerichtshof

Artikel veröffentlicht: Mittwoch, 23.08.2017 12:02 Uhr



Frankfurter Allgemeine

Meine Finanzen

AUSSCHLUSS DES WIDERRUFSRECHTS

Wie eklig ist ein Matratzen-Test?

Auf einer Matratze schlafen, auf der schon mal jemand anderes gelegen hat? Ist das so eklig, dass man die Matratze gar nicht erst kaufen würde? Diese Frage zum Widerruf von Online-Käufen soll der Bundesgerichtshof klären. Doch das ist gar nicht so einfach.

FACEBOOK TWITTER XING

Worum geht es in dem Fall?

Übersicht • PDF • Audio • Video

Neue Informationspflichten im Online-Handel / Abmahnungen drohen

Neue Informationspflichten im Online-Handel / Abmahnungen drohen – Das online bestellte Tablet ist bereits nach wenigen Monaten defekt? Unternehmer und Käufer finden keine Einigung? In diesem Falle kann eine neutrale Verbraucherschlichtungsstelle weiterhelfen. Sie unterstützt dabei, Streitigkeiten gütlich und außergerichtlich zu lösen.

Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist für Unternehmer meist freiwillig. Sie sind aber verpflichtet, ihre Kunden umfassend über ihre Bereitschaft zur Schlichtung zu informieren. Verstoßen Sie dagegen, kann sie das teuer zu stehen kommen.

Hintergrund ist eine neue EU-Richtlinie: Ab 1. Februar 2017 müssen Unternehmer auf ihrer Website und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) klar und deutlich darüber informieren, ob sie an Schlichtungsverfahren teilnehmen oder die Teilnahme ablehnen (Ausnahmen gelten für

Impressum

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

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | Registernummer: VR 370391
Vorstand: Dr. Martine Mérigeau

Redaktion

Daniel Schulz
Projektleiter eCommerce-Verbindungsstelle
info@ecommerce-verbindungsstelle.de
www.ecommerce-verbindungsstelle.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de