

Morgen kommt der Zustelldienst

Wer seine Weihnachtsgeschenke im Internet bestellt, kann Geld und Nerven sparen – oder aber gehörig draufzahlen. Was beim Online-Shopping zu beachten ist und welche Rechte Kunden haben, wenn mal etwas schiefgeht

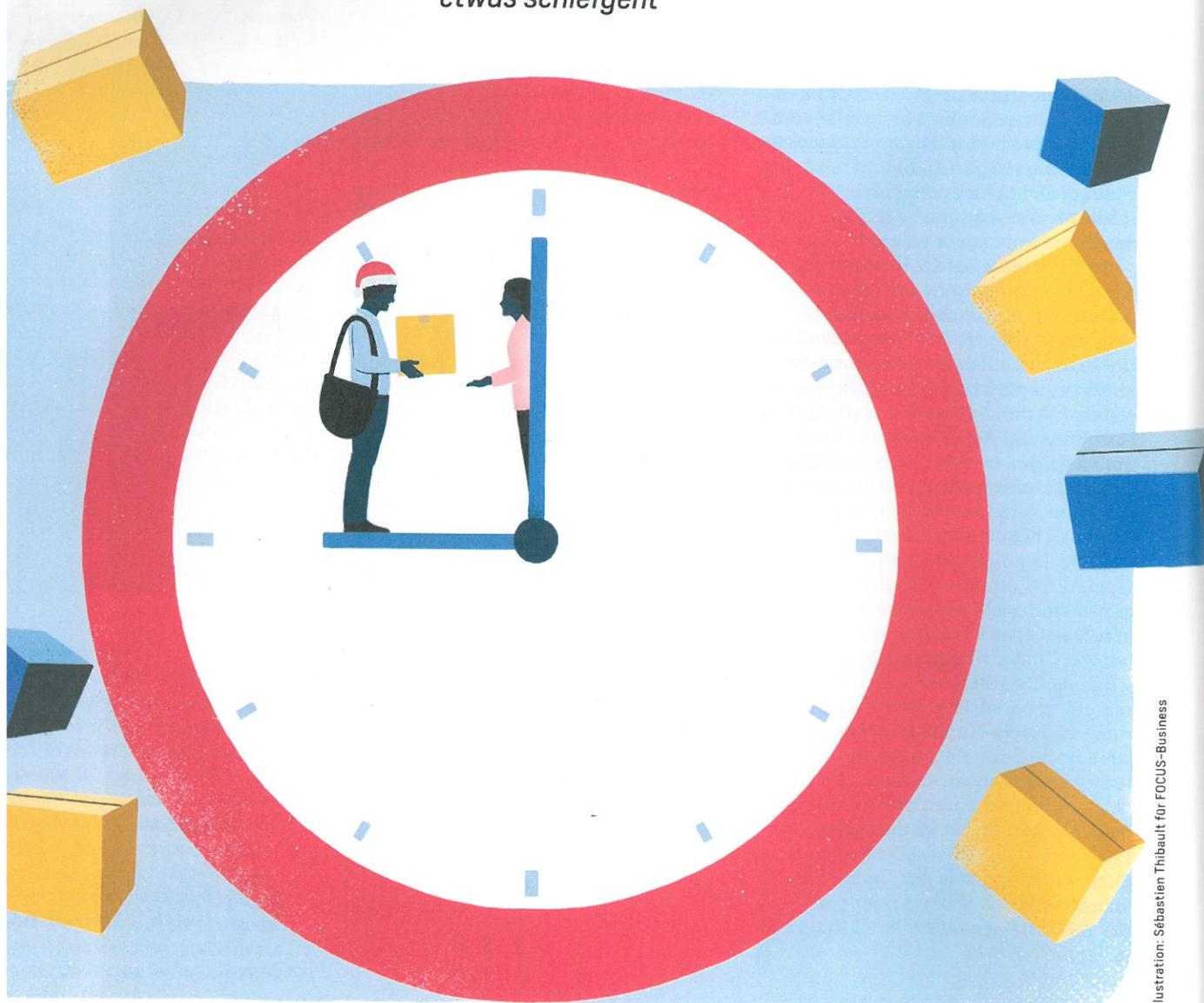


Illustration: Sébastien Thibault für FOCUS-Business

Kurz vor dem Fest der Liebe ist Deutschland gespaltener denn je. Auf der einen Seite stehen jene, die schon Wochen vor Weihnachten auf Präsent-Pirsch gehen. Auf der anderen die Last-Minute-Shopper, die erst dann ans Einkaufen denken, wenn das Christkind buchstäblich vor der Tür steht. Aber auch die Frage „Analog oder digital?“ spaltet die Nation. Wobei die Traditionalisten, die sich noch in die Innenstädte wagen, um Socken, Krawatten oder Handstaubsauger zu kaufen, allmählich ins Hintertreffen geraten. Immer mehr Verbraucher erledigen ihre Besorgungen lieber online ohne Stressspitzen und Massengetümmel: per Rechner, Tablet oder Smartphone.

2018 stieg der Umsatz im Online-Handel nach Zahlen des Handelsverbands Deutschland (HDE) um zehn Prozent auf 53,4 Milliarden Euro. Der Branchenverband Bitkom hat sogar herausgefunden, dass Online-Shopping inzwischen beliebter ist als die Einkaufstour in der Fußgängerzone.

„Transparente Preise, die große Auswahl und die bequeme Lieferung machen Online-Shopping für viele attraktiv – auch und gerade in der Weihnachtszeit“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Bernhard Rohleder. Außerdem: Wenn mal etwas schiefgeht, haben Online-Kunden ausgesprochen weitreichende Rechte. „Oft sind sie besser geschützt als Verbraucher, die in klassischen Ladengeschäften einkaufen“, sagt Helmut Graf, Rechtsanwalt und Partner der Kanzlei Graf-Detzer in München.

WAS NICHT GEFÄLLT, GEHT ZURÜCK

Der wohl wichtigste Unterschied zwischen Online- und stationärem Handel: Wer im Internet einkauft, darf die Ware mindestens 14 Tage lang zurückschicken und bekommt, wenn sie schon bezahlt ist, sein Geld zurück. „Dank dieses Widerrufsrechts können Kunden Produkte ungestört testen und in Ruhe entscheiden, ob sie sie behalten wollen“, sagt **Anwalt Graf**. Eine wichtige Einschränkung gibt es allerdings: Verbraucher dürfen Waren nur in dem Umfang ausprobieren, wie dies auch im Laden möglich wäre. Wer also mit den online bestellten Winterstiefeln

direkt einen Gewaltmarsch durch Eis und Schnee unternimmt, muss die durchnässten, schmutzigen Schuhe auch dann behalten, wenn er sich darin Blasen gelaufen hat.

Dem einen oder anderen Händler sind die gesetzlichen Widerrufsregeln dennoch zu kundenfreundlich. Sie versuchen, gegenzusteuern und die Regeln einseitig zu verschärfen, auch wenn das in der Regel verboten ist. „Nicht akzeptieren müssen es Verbraucher zum Beispiel, wenn Händler das Widerrufsrecht in ihren Geschäftsbedingungen an zusätzliche Voraussetzungen koppeln, etwa indem sie vorgeben, dass Käufer die Ware nur in der Originalverpackung zurücksenden dürfen“, sagt Michelle Jahn, Fachreferentin bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. „Für bestimmte Produkte ist das Widerrufsrecht allerdings gesetzlich ausgeschlossen, zum Beispiel für verderbliche Lebensmittel. Gleiches gilt für Waren, die speziell für den Kunden angefertigt werden – etwa Maßanzüge oder Fotobücher.“

KEIN RECHT AUF GRATIS-RETOUREN

Ebenfalls erlaubt ist es seit einigen Jahren, dass Online-Händler die Portokosten für die Rücksendung auf die Kunden abwälzen – und zwar unabhängig vom Wert der Bestellung. „Wenn nichts anderes vereinbart ist, zahlt der Kunde die Rücksendung einer diamantbesetzten Armbanduhr ebenso wie die Retoure eines Kugelschreibers für 90 Cent“, sagt **Rechtsanwalt Graf**. Große Online-Shops sind zwar oft kulant und bieten Gratis-Retouren an. Auch hier gilt jedoch: Einen Anspruch auf diesen Service haben Online-Käufer nicht.

Streng ist das Gesetz zudem in Sachen Widerrufsfrist. Sie liegt normalerweise bei 14 Kalendertagen und beginnt zu laufen, sobald das Paket dem Kunden (oder dessen Nachbarn) zugestellt wurde. Wichtig: Sonn- und Feiertage werden bei der Berechnung mitgezählt. Fällt das Fristende auf einen solchen Tag, endet das Widerrufsrecht aber am darauffolgenden Wochentag. Wer also zum Beispiel am 3. Dezember 2018 seine Lieferung erhält, kann die Ware bis zum 17. Dezember zurücksenden. Wichtig: Die 14-Tage-Frist gilt nur, wenn der Händler seinen Kunden ausdrücklich auf das Widerrufsrecht hingewiesen hat. Fehlt eine solche Belehrung, haben Online-Käufer sogar ein Jahr lang Zeit, sich vom Vertrag zu lösen.

Gründe, warum sie die Ware nicht behalten, müssen Kunden bei der Retoure nicht angeben. Wichtig ist es aber, den Widerruf ausdrücklich zu erklären. Die meisten Händler legen ihren Sendungen dafür spezielle Formulare bei. Tipp: Wer ein Geschenk kauft und unsicher ist, ob er damit ins Schwarze getroffen hat, kann unter Umständen von einem aktuellen Trend im Versandhandel profitieren und Fehlkäufe auch jenseits der 2-Wochen-Frist noch ►

rückgängig machen. „Gerade größere Unternehmen verlängern die gesetzlichen Rückgabefristen inzwischen relativ deutlich und gestehen Kunden zum Teil eine Erprobungsphase von bis zu 100 Tagen zu“, sagt **Rechtsanwalt Graf**. Einen Anspruch auf einen solchen Service gibt es allerdings nicht. Die Händler können frei entscheiden, ob, wann und für wie lange sie die Fristen verlängern wollen.

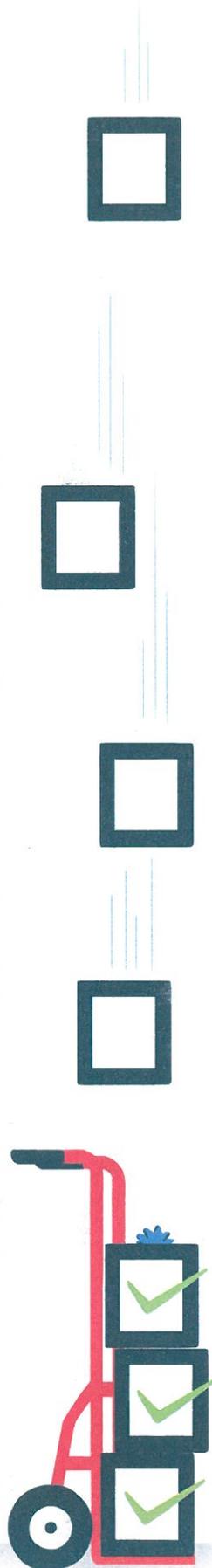
Ist die Widerrufsfrist verstrichen, sind Kunden normalerweise an den Kaufvertrag gebunden – auch wenn sie Fehler oder Macken an der Ware feststellen. Gibt also die sündhaft teure Kaffeemaschine nach wenigen Monaten den Geist auf, können sie nicht einfach den Vertrag widerrufen und ihr Geld zurückverlangen. Stattdessen müssen sie denselben Weg beschreiten wie Kunden, die im stationären Handel eingekauft und ein Montagsmodell erworben haben – und ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend machen.

In den ersten beiden Jahren nach dem Kauf gibt es dafür folgende Möglichkeiten: Entweder verlangen die Käufer vom Händler einen fehlerfreien Ersatz, oder sie pochen darauf, dass der Mangel kostenlos beseitigt wird. „In den ersten sechs Monaten nach dem Kauf lassen sich diese Rechte meist recht problemlos durchsetzen“, sagt **Rechtsanwalt Graf**. Danach wird es schwieriger: Denn während das Gesetz im ersten halben Jahr nach dem Kauf unterstellt, dass die Sache bereits bei Vertragsschluss eine Macke hatte, muss ab Monat sieben der Kunde den Beweis erbringen.

In einer solchen Konstellation lohnt sich ein Blick auf die Werbeversprechen des Händlers oder Herstellers. Haben diese eine bestimmte Eigenschaft oder die Funktionsfähigkeit des Produkts für einen bestimmten Zeitraum zugesichert („Fünf Jahre Garantie gegen Durchrostern“), müssen sie sich darauf festnageln lassen und es kostenlos reparieren oder, je nach Fall, ein neues beschaffen. „Im Gegensatz zu den Gewährleistungsansprüchen, die Händler qua Gesetz erfüllen müssen, sind Garantien rein freiwillige Zusagen“, sagt **Rechtsanwalt Graf**. Steht ein solches Versprechen im Raum, ist es aber verbindlich und kann gerade jenen Kunden helfen, die erst relativ spät nach dem Kauf Mängel bemerken. „Ob der Fehler im Fall einer wirksamen Garantie am ersten Tag oder 24 Stunden vor Garantie-Ende auftritt, ist egal“, erläutert **Graf**. Mit Beweisproblemen, wie bei der Gewährleistung, müssen sich Verbraucher also nicht herumschlagen.

DIE SCHATTENSEITEN DER GLOBALISIERUNG

Je nachdem, wo ein Kunde seine Ware bestellt, gibt es aber zum Teil Probleme, die eigenen Rechte wirklich durchzusetzen. „In Deutschland funktioniert das System normalerweise sehr gut“, sagt **Anwalt Graf**. Allerdings bieten auf großen Plattformen, wie etwa Amazon, immer häufiger auch Anbieter aus dem



Ausland ihre Leistungen an. Auf dem Papier unterliegen sie zwar ebenfalls den strengen deutschen Verbraucherschutzregeln. Wer aber schon einmal versucht hat, eine defekte Armbanduhr oder eine kaputte Luftpumpe bei einem Händler im chinesischen Hangzhou zu reklamieren, der weiß, dass Recht haben und Recht bekommen auch im Online-Handel oft zweierlei ist.

Nicht unterschätzen sollten Kunden zudem das Risiko, wenn sie (vermeintliche) Luxusartikel im Ausland bestellen. „Wenn Kleider oder Accessoires namhafter Designer nur einen Bruchteil des in Deutschland üblichen Preises kosten, sollten alle Alarmglocken läuten“, warnt **Graf**. Meist handle es sich um illegale Raubkopien. „Die Gefahr, dass der Zoll sie bei der Einfuhr beschlagnahmt und zerstört, ist relativ hoch.“ Privatpersonen müssten in diesem Fall zwar keine juristischen Konsequenzen fürchten, das Geld ist aber ersatzlos futsch.

Gleiches gilt, wenn Kunden im Ausland sogenannte Möbelrepliken erwerben, also nicht lizenzierte Nachbauten berühmter Design-Klassiker wie etwa des Eames Chair oder der Wagenfeld-Leuchte. „Der Käufer selbst macht sich normalerweise zwar nicht strafbar, wenn er ein solches Produkt bestellt“, sagt **Graf**. „Wird der Zoll aber auf den Verstoß gegen das deutsche Urheberrecht aufmerksam, wird er die Ware zerstören, und der Kunde hat einmal mehr für nichts gezahlt.“

WENN'S MAL WIEDER LÄNGER DAUERT

Das vielleicht größte Risiko beim (Weihnachts-) Shopping im Internet ist und bleibt aber der Faktor Zeit. Vor allem Last-Minute-Einkäufer müssen immer wieder bangen, ob ihr Präsent es noch rechtzeitig zum Heiligen Abend unter den Tannenbaum schafft. Welche Rechte ein Kunde hat, wenn er am Morgen des 24. Dezember immer noch vergeblich auf den Postmann wartet, hängt davon ab, ob der Händler die Lieferung „pünktlich zum Fest“ zugesichert hat oder nicht. Fehlt eine solche Zusage, kann der Kunde in jedem Fall den Online-Kauf widerrufen und sein Geld zurückverlangen. Hat er hingegen versprochen, dass das Päckchen rechtzeitig zur Bescherung eintrifft, hat der Kunde einen Anspruch auf Schadensersatz. Wer also auf die Schnelle in die Stadt muss, um als Ersatz für die bestellte Seidenkrawatte ein teureres Pendant beim exklusiven Herenausstatter zu besorgen, kann den Aufpreis von seinem säumigen Online-Händler zurückverlangen.

Erfolgversprechender dürfte allerdings sein, im nächsten Jahr etwas früher mit dem Geschenkekauf zu beginnen – oder eine Premium-Mitgliedschaft beim Online-Großhändler abzuschließen. Die gibt es inzwischen immer öfter mit „Lieferung am selben Tag“.

CATRIN GESELLENSETZER