



Shopping Online

eCommerce-Verbindungsstelle
Deutschland



Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

- Nationale Anlaufstelle für Anbieter und Nutzer -

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wurde zum 01.01.2003 vom Bundesministerium der Justiz bei Euro-Info-Verbraucher e.V. eingerichtet. Auf unserer Homepage www.ecommerce-verbindingstelle.de finden Sie umfangreiche Informationen zum Recht im Internet und Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner für spezielle Themen des eCommerce.

Bei konkreten Fragen können Sie uns direkt kontaktieren:

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland
bei Euro-Info-Verbraucher e.V.
Rehfußplatz 11
D - 77694 Kehl
Tel.: 0049 (0)7851 991 48 0
Fax.: 0049 (0)7851 991 48 11
Sprechzeiten: Di-Do 9-12 Uhr und 13-17 Uhr

Kontakt: Frau Stephanie Schmidt
eMail: schmidt@euroinfo-kehl.com



Was ist eCommerce?

Unter den Begriff des eCommerce (electronic commerce, übersetzt: Elektronischer Geschäftsverkehr) fallen **alle Arten von Geschäften**, die auf **elektronischem Wege** abgewickelt werden können. Dies umfasst die verschiedensten unternehmerischen Tätigkeiten, wie z.B. die Anwerbung von Kunden, die Verarbeitung von persönlichen Daten, Online-Banking aber auch den Kundenservice.

Inhalt

Einleitung	3
Rechtliche Grundlagen von Internetverträgen	4
Wie wird ein Vertrag im Internet geschlossen?.....	4
Stichwort Allgemeine Geschäftsbedingungen	5
Wann gilt ein anderes nationales Recht beim Onlinekauf?	6
Stichwort Impressumspflicht.....	8
Worüber muss der Anbieter den Kunden informieren?	9
Wann hat der Käufer ein Widerrufsrecht?	11
Was tun bei Problemfällen?	14
Wie kann außergerichtliche Streitbeilegung helfen?.....	17

Einleitung

Der eCommerce boomt, heißt es immer wieder. Inzwischen nutzen 55% der Deutschen über 14 Jahren regelmäßig das Internet. Allerdings kaufen nur etwa 22 % der deutschen Internetnutzer im Internet ein (Quelle: Faktenbericht 2005, tns infratest). Berichte über zahlreiche Fälle von Nichtlieferung oder Mängeln an gelieferter Ware haben bei den Nutzern für Verunsicherung über ihre Rechte und Pflichten beim Einkauf im Internet gesorgt. Viele befürchten an einen unseriösen Vertragspartner zu geraten und wahren daher Zurückhaltung.

Hier erhalten Sie Antwort auf die wichtigsten Fragen, die sich Ihnen beim Online-Shopping stellen könnten. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte direkt an uns!

Grundlagen

Rechtliche Grundlagen von Internetverträgen

Wer im Internet einkauft, schließt einen Vertrag mit dem Verkäufer ab. Allerdings unterscheidet sich der Einkauf im Internet in vielen Dingen vom Einkauf in einem „realen“ Kaufhaus. So sind die Parteien oft weit voneinander entfernt, leben teilweise sogar in unterschiedlichen Ländern und sprechen nicht immer dieselbe Sprache. Daraus ergeben sich einerseits praktische Hürden, andererseits aber auch rechtliche Besonderheiten. Auf einige dieser rechtlichen Besonderheiten möchten wir hier eingehen:

1

Wie wird ein Vertrag im Internet geschlossen?

Verträge, die über das Internet abgeschlossen werden, kommen nach den allgemeinen Regeln für einen Vertragsschluss zustande, nämlich durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen: ein Vertragsangebot (Bestellung) und dessen Annahme.

Aber Achtung: Rechtlich gesehen verpflichtet sich der Verkäufer durch sein Angebot im Internet noch nicht, diese Waren auch an einen Kunden zu verkaufen.

Seit der Umsetzung der europäischen eCommerce-Richtlinie (2000/31/EG) in Deutschland ist der Verkäufer verpflichtet, den Erhalt der Bestellung umgehend zu bestätigen. Dies bedeutet aber nicht, dass der Verkäufer diese Bestellung annehmen muss. Er kann die Annahme noch ablehnen. Der Vertrag kommt daher entweder zustande, wenn der Verkäufer die Bestellung positiv bestätigt oder auf andere Weise erklärt, dass er sich vertraglich binden möchte, z.B. durch die Aufforderung zur Zahlung oder eben durch Lieferung der Ware.

2

Stichwort Allgemeine Geschäftsbedingungen

Möchte ein Unternehmen in einem Vertrag mit einem **Verbraucher** Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden, so muss es dem Verbraucher die Gelegenheit geben, die AGB in zumutbarer Weise zur Kenntnis zu nehmen. Im Internet setzt dies einen **deutlichen Hinweis**, möglichst einen Link auf der Startseite voraus. Vor dem Absenden der Bestellung sollte der Kunde einen Hinweis erhalten, dass der Vertrag den AGB des Anbieters unterliegen soll und dass er mit dem Absenden der Bestellung seine **Zustimmung** erteilt. Nach neuer Rechtslage muss der Verkäufer die AGB auf seinen Webseiten so zur Verfügung stellen, dass der Kunde sie in wiedergabefähiger Form abspeichern kann.

Bei Verträgen zwischen **Unternehmen** gelten die AGB auch, wenn der Kunde den Inhalt nicht kennt und der Geltung nicht widerspricht, sofern auf die AGB erkennbar verwiesen wird.

Inhaltlich können Allgemeine Geschäftsbedingungen nicht vollkommen frei gestaltet werden. Insbesondere bei Verbraucherverträgen setzen die §§ 307-310 BGB dem Ersteller Grenzen, was z.B. den Haftungsausschluss, Vertragslaufzeiten, Änderungen der Beweislast und ähnliche Dinge angeht.

3

Wann gilt ein anderes nationales Recht beim Onlinekauf?

Die Frage, welches nationale Recht auf einen internationalen Vertrag anwendbar ist, d.h. auf einen Vertrag, bei dem die Parteien aus unterschiedlichen Staaten stammen, ist juristisch nicht einfach zu bestimmen. Daher soll hier nur ein kurzer Überblick über die Grundzüge gegeben werden. Im Einzelfall wenden Sie sich bitte an einen Fachmann.

■ Verträge zwischen **Unternehmern**

Grundsätzlich können die Parteien selbst bestimmen, welches nationale Recht sie auf den Vertrag anwenden wollen. Insbesondere, wenn beide Vertragspartner **Unternehmer** oder sonst geschäftlich tätig sind, können sie grundsätzlich selbst wählen, welches Recht auf ihren Vertrag Anwendung finden soll. So kann z.B. eine Partei in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmen, welches Recht gelten soll. Stimmt die andere Partei dem zu, so gilt das gewählte Recht.

Haben die Parteien nicht bestimmt, welches Recht gelten soll, so gilt zwischen den Unternehmern das Recht desjenigen Staates, mit dem der Vertrag die engste Verbindung aufweist. Dies ist in der Regel das Land, in dem die Partei, die die charakteristische Leistung des Vertrages erbringt, ihren Sitz hat. Bei einem Kaufvertrag zwischen Unternehmern ist dies der Verkäufer, bei einem Vertrag zum Online-Banking zwischen Unternehmern die Bank.

■ Verträge zwischen Verbrauchern

Für Verträge, bei denen ein Vertragspartner **Verbraucher** ist und der andere Unternehmer, können unter bestimmten Bedingungen die zwingenden Bestimmungen (meist spezielle Verbraucher schützende Vorschriften) des Landes, in dem der Verbraucher sich gewöhnlich aufhält, nicht durch eine Rechtswahl umgangen werden.

Hat der Verbraucher von seinem Heimatland aus eine Bestellung über Internet getätigt, so kommt es darauf an, ob sich das Internetangebot gezielt an den Verbraucher richtete. Ist z.B. eine Homepage eines englischen Anbieters auf Deutsch abgefasst, sieht eine Zahlung in Euro vor und ermöglicht eine Lieferung nach Deutschland, so gelten für einen Vertrag mit einem deutschen Verbraucher die zwingenden Bestimmungen des deutschen Rechts, auch wenn der Anbieter in seinen AGB das englische Recht gewählt hat. Bei einer englischsprachigen Homepage kann es dagegen auf die Gestaltung im Einzelfall ankommen.

Wurde bei einem Vertrag mit einem Verbraucher keine Entscheidung über das auf den Vertrag anwendbare Recht getroffen, richtete sich das Angebot gezielt an das Heimatland des Verbrauchers und hat der Verbraucher aus seinem Heimatland heraus die Bestellung getätigt, so findet in jedem Fall das Heimatrecht des Verbrauchers Anwendung.

4

Stichwort Impressumspflicht

Jeder Betreiber eines Onlineshops muss auf seiner Homepage umfassende Informationen zu seiner Identität zur Verfügung stellen. Die Informationen müssen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar sein. Dies bedeutet, dass sie an gut wahrnehmbarer Stelle stehen und ohne langes Suchen jederzeit auffindbar sein müssen, z.B. über einen Link mit dem Titel 'Impressum', 'Kontakt' oder 'Webimpressum'. Dieser Link sollte über die Navigationsleiste von jeder Seite aus erreichbar sein.

Was droht bei Nichtbeachtung?

Bei Verstößen gegen die Anbieterkennzeichnungspflicht droht nach § 12 TDG eine Geldbuße von bis zu 50 000 €. Ein Verstoß liegt vor, wenn die Informationen nicht oder nicht richtig auf der Homepage angegeben wurden. Hierunter können auch Schreibfehler fallen, so dass ein Anbieter von Telediensten bei der Erstellung seines Impressums sehr sorgfältig vorgehen sollte.

Außerdem besteht die Gefahr, von einem Konkurrenten, einer Verbraucherschützenden Einrichtung oder einem Verband zur Förderung gewerblicher Interessen eine wettbewerbsrechtliche Abmahnung hinsichtlich der begangenen Rechtsverletzungen zu erhalten. Dabei werden dem Abgemahnten oft die Gebühren für die Abmahnung in Rechnung gestellt.

Die Informationspflichten im einzelnen:

- Name, Anschrift (kein Postfach!), Vertretungsberechtigter
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Anbieters
- Eine eventuell zuständige Aufsichtsbehörde
- Das Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister in das der Anbieter eingetragen ist sowie die entsprechende Registernummer
- Eventuelle akademische Titel, Verleihungsland, zuständige Kammer, einschlägige berufsrechtliche Regelungen und deren Auffindbarkeit (§ 6 Nr. 5 TDG) – wichtig für die Angehörigen der sogenannten „freien Berufe“ wie Ärzte, Apotheker, Rechtsanwälte etc.
- Umsatzsteueridentifikationsnummer, sofern vorhanden

5

Worüber muss der Anbieter den Kunden informieren?

Anbieter, die Waren oder Dienstleistungen über das Internet vertreiben, müssen ihren Kunden technische Mittel zur Verfügung stellen, mit denen diese Eingabefehler erkennen und berichtigen können und sie über diese Mechanismen informieren, z.B. durch ein Bestätigungsfeld mit Korrekturmöglichkeit.

Zudem müssen die Anbieter ihre Kunden unter anderem über die technischen Schritte für einen Vertragsschluss informieren, über mögliche Vertragssprachen und eventuelle Verhaltenskodizes in Kenntnis setzen, denen sie sich unterworfen haben, Angaben zur möglichen Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes machen und diese und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden bei Vertragsschluss so zur Verfügung stellen, dass dieser sie abrufen und speichern kann.

Ist der **Vertragpartner Verbraucher**, so muss der Anbieter ihn **vor Abschluss** des Vertrages zudem klar und verständlich informieren über:

- seine Identität und Anschrift
- die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung und darüber, wie der Vertrag zustande kommt
- die Gültigkeitsdauer des Angebots
- die Mindestlaufzeit eines Vertrages bei Dauerleistungen
- eventuelle Leistungsvorbehalte
- den Preis einschließlich aller Steuern
- Liefer- und Versandkosten
- Einzelheiten zu Zahlung, Lieferung oder Erfüllung
- Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts

Die Information muss in Textform, d.h. in einem Brief, einem Telefax, über eine eMail oder durch Texte auf einer Diskette gegeben werden oder kann zum Ausdrucken oder Herunterladen ins Internet gestellt werden.

Nach Vertragsschluss muss der Unternehmer den Verbraucher daneben in deutlich hervorgehobener Textform **unterrichten** über

- die Bedingungen und Einzelheiten eines Widerrufs- und Rückgaberechts,
- die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers, bei der der Verbraucher eventuelle Beanstandungen vorbringen kann,
- den Kundendienst und geltende Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen und
- die Kündigungsbedingungen bei Verträgen auf unbestimmte Zeit oder von mehr als einjähriger Dauer.

Rechtsfolgen bei Verstößen gegen die vertraglichen Informationspflichten

Verstößt der Verkäufer bei einem Online-Kauf gegen die ihm obliegenden Informationspflichten, so wirkt sich dies auf das Widerrufsrecht des Verbrauchers aus: Solange der Anbieter seinem Kunden nicht die umfassenden Details zur Ware, zum Vertragsschluss oder zu den Garantiebedingungen zur Verfügung gestellt hat, beginnt die Widerrufsfrist (hierzu später auf S. 11) nicht zu laufen. Bis zum Erhalt der vollständigen Informationen steht dem Kunden daher ein Widerrufsrecht zu, welches jedoch spätestens sechs Monate nach Vertragsschluss erlischt.

6

Wann hat der Käufer ein Widerrufsrecht?

■ Inhalt des Widerrufsrechts

Bestellt ein **Verbraucher** bei einem Anbieter im Internet Waren oder Dienstleistungen, so handelt es sich dabei um einen **Fernabsatzvertrag**. Diesen kann der Verbraucher **ohne Angabe von Gründen innerhalb einer Frist von zwei Wochen widerrufen**.

Aber Achtung: Für einige Waren und Dienstleistungen besteht kein Widerrufsrecht! Näheres hierzu auf der nächsten Seite.

■ Widerrufsfrist

Die Widerrufsfrist beginnt bei einer Warenbestellung nicht vor dem Eingang der Ware oder einer ersten Teillieferung. Bei Dienstleistungen beginnt die Widerrufsfrist mit dem Tag des Vertragsschlusses und erlischt, sobald der Unternehmer mit Einverständnis des Kunden mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

■ Belehrung durch den Unternehmer

Der **Unternehmer** ist verpflichtet, seinen Kunden vor Abschluss des Vertrages über dieses Widerrufsrecht zu **belehren**. **Belehrt der Unternehmer erst nach Vertragsschluss über das Widerrufsrecht, so beträgt die Widerrufsfrist einen Monat**. Geht es um eine Warenbestellung, und die Waren wurden noch nicht geliefert, beginnt die Widerrufsfrist erst ab Eingang der Ware zu laufen. Versäumt der Unternehmer, den Verbraucher ordnungsgemäß zu belehren, steht dem Verbraucher sogar ein zeitlich unbegrenztes Widerrufsrecht zu. Bei Verletzung anderer Informationspflichten, die Voraussetzung für den Beginn der Widerrufsfrist sind, steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht von sechs Monaten zu

■ Rechtsfolgen des Widerrufsrechts

Macht der Kunde sein Widerrufs- oder Rückgaberecht geltend, so muss er die **gelieferte Ware zurücksenden**. Grundsätzlich trägt der Verkäufer die Kosten und das Risiko der Rücksendung. Bei einem Preis der Ware von bis zu 40 € können dem Käufer aber die Kosten für die Rücksendung vertraglich auferlegt werden, es sei denn, die gelieferte Sache entspricht nicht der Bestellung. Gleiches gilt, wenn die Ware einen höheren Preis hat, der Verbraucher aber weder ganz noch teilweise den Kaufpreis bezahlt hat. In diesem Fall muss der Verkäufer dem Kunden im Vertrag ausdrücklich die Kosten der Rücksendung auferlegen und ihn darüber belehren.

■ **Ersatz für Wertminderung**

Darüber hinaus ist der Verbraucher, der die Ware bereits in Gebrauch genommen hat, verpflichtet, dem Verkäufer für die hieraus folgende **Wertminderung** Ersatz zu leisten. Dies gilt aber nicht, wenn der Verkäufer die Ware nur geprüft hat.

Der Unternehmer muss seinen Kunden hierauf in Textform **hinweisen** und ihm Möglichkeiten aufzeigen, mit denen er eine Minderung des Wertes der Ware verhindern kann. Anderenfalls kann er den Wertersatz nicht verlangen.

■ **Ausnahmen: Kein Widerrufsrecht gilt**

- für Verträge über Dienstleistungen, wenn der Kunde der Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist zugestimmt hat
- für Verträge über Lebensmittel, Getränke oder sonstige Haushaltsgegenstände des täglichen Bedarfs
- für Reise- oder Beherbergungsverträge
- für Verträge über Waren, die nach speziellen Vorgaben oder Bedürfnissen des Kunden angefertigt wurden, oder solche über Waren, die nicht für die Rücksendung geeignet sind
- für Verträge über den Verkauf von CDs, MCs, DVDs oder Videokassetten ist der Widerruf ausgeschlossen wenn die Datenträger vom Verbraucher entsiegelt wurden
- für Zeitschriftenabonnements oder Verträge über Wett- oder Lotterieleistungen

Shopping Online



- für Verträge, die in der Form von Versteigerungen geschlossen wurden, wobei Onlineauktionen wie bei eBay oder ricardo juristisch nicht als Versteigerungen anzusehen sind

7

Was tun bei Problemfällen?

■ **Fall 1: Der Verkäufer leistet nicht**

Kann oder will der Verkäufer nicht mehr leisten, so wird der Käufer grundsätzlich von seiner Zahlungsverpflichtung frei und kann eine eventuelle Zahlung zurückfordern. Ausnahmsweise muss er weiterhin zahlen, wenn er z.B. die Zerstörung der zu liefernden Sache selbst verursacht hat oder wenn er die Ware nicht vereinbarungsgemäß abgeholt oder entgegengenommen hat und diese nach dem vereinbarten Termin zerstört wurde.

Sind dagegen der Verkäufer oder seine Angestellten dafür verantwortlich, dass nicht geleistet werden kann, so kann der Käufer vom Kaufvertrag zurücktreten und/oder vom Verkäufer Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

■ **Fall 2: Der Käufer zahlt nicht**

Unterlässt der Käufer die Zahlung, obwohl der Verkäufer **bereits geliefert** hat, so kann dieser gegenüber dem Käufer mit Hilfe des Mahnverfahrens die Kaufpreiszahlung durchsetzen.

Wenn der Verkäufer **noch nicht geliefert** hat und eine Vorleistung des Käufers vereinbart war, sollte er dem Käufer eine Nachfrist zur Erfüllung der Zahlung setzen und bei deren erfolglosem Verstreichen vom Vertrag zurücktreten. So kann er weitere Kosten vermeiden.

■ **Fall 3: Die Lieferung verspätet sich**

Wurde ein fester Liefertermin vereinbart und die Ware trifft nicht ein, so gerät der Verkäufer mit seiner Leistung in Verzug. Der Käufer kann dann von ihm den Ersatz des Schadens verlangen, der ihm durch die Verspätung entsteht (z.B. Miete eines Ersatzfahrzeugs beim Autokauf). Daneben kann er dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Leistung setzen und nach

deren erfolglosem Verstreichen vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

Fehlt ein konkretes Lieferdatum und lässt sich der Liefertermin auch nicht genauer bestimmen, so muss der Käufer den Verkäufer zur Erbringung der Leistung auffordern (Mahnung), um den Verkäufer in Verzug zu setzen. Erst dann kann er die oben genannten Rechte geltend machen.

■ **Fall 4: Die gelieferte Ware ist mangelhaft**

Entspricht die Ware nicht der Bestellung, so kann der Käufer zunächst „Nacherfüllung“ verlangen. Dies bedeutet, dass der Verkäufer die Sache entweder auf seine Kosten reparieren oder gegen eine neue austauschen muss. Der Käufer hat insoweit das Wahlrecht.

Der Käufer muss dem Verkäufer eine Frist zur Nacherfüllung setzen, nach deren fruchtlosem Ablauf er entweder vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern oder Schadensersatz verlangen kann. Verweigert der Verkäufer die Nacherfüllung unberechtigterweise oder hat er schon zwei erfolglose Reparaturversuche unternommen, so bedarf es einer solchen Fristsetzung nicht.

Den Beweis, dass die Sache bereits bei ihrer Lieferung mangelhaft war, muss grundsätzlich der Käufer erbringen. Zeigt sich aber bei Verträgen zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer über bewegliche Sachen (Verbrauchsgüterkauf) innerhalb der ersten sechs Monate nach der Übergabe der Sache ein Mangel, so wird zugunsten des Verbrauchers vermutet, dass die Sache bereits bei der Übergabe mangelhaft war. Der Händler muss dann beweisen, dass die Sache bei ihrer Übergabe mangelfrei war (Beweislastumkehr).

Die Ansprüche des Käufers gegen den Verkäufer aufgrund der mangelhaften Sache verjähren innerhalb von 2 Jahren ab der Übergabe der Sache. Ein Ausschluss der Gewährleistung ist bei Verbrauchsgüterkäufen von neuen Sachen seit dem 01.01.2002 nicht mehr möglich. Für gebrauchte Sachen kann die Gewährleistung auf ein Jahr beschränkt werden.

Ausnahme: Bei Kaufverträgen zwischen Händlern oder Privaten ist ein ausdrücklicher Gewährleistungsausschluss möglich.

- **Fall 5: Die Ware wird auf dem Transport zerstört, beschädigt oder geht verloren**

Erleidet die Ware beim Transport durch ein Transportunternehmen einen Schaden, so muss grundsätzlich unterschieden werden:

Verbrauchsgüterkauf: Ist der Verkäufer ein Unternehmer und der Käufer ein Verbraucher, so trägt der Verkäufer das Transportrisiko. Wird die Sache also auf dem Transport zerstört, ohne dass der Käufer dies zu vertreten hat, erlischt der Zahlungsanspruch des Verkäufers. Wird die Ware beschädigt, kann der Käufer vom Verkäufer Nachbesserung oder Minderung des Kaufpreises verlangen. Doch ist der Verkäufer beim Untergang der Ware auf dem Transportweg nur dann verpflichtet erneut zu leisten, wenn die Ware aus einer größeren Menge gleicher Produkte stammt und hieraus willkürlich ausgewählt wird (z.B. aus einem Warenlager). Hat der Käufer dagegen einen konkreten Artikel bestellt, der nur als Einzelstück vorhanden ist, so braucht der Verkäufer bei dessen Verlust nicht erneut zu leisten. Sollte der Käufer schon gezahlt haben, so kann er dann den Kaufpreis zurückverlangen.

Sonstige: Bei einem Kauf zwischen Unternehmern oder auch zwischen Privatpersonen trägt der Käufer dagegen das Transportrisiko, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.

Streitbeilegung

Wie kann außergerichtliche Streitbeilegung helfen?

Wenn ein Rechtsstreit entstanden ist, sollten die Vertragsparteien zunächst versuchen, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Was viele nicht wissen: Neben der gerichtlichen Verfolgung der eigenen Interessen gibt es auch die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten.

Ein erheblicher Vorteil der außergerichtlichen Streitbeilegung gegenüber den ordentlichen Gerichtsverfahren ist, dass sie schneller und kostengünstiger zum Erfolg führen kann als der Gang vor Gericht. Allerdings steht der Erfolg unter der Bedingung, dass beide Seiten freiwillig bereit sind, sich an der Streitbeilegung zu beteiligen. Ein Schlichtungsverfahren ist daher nur dann sinnvoll, wenn die Fronten noch nicht verhärtet sind.

Die Parteien können das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen und der Rechtsweg bleibt ihnen offen. Eine einvernehmliche Lösung bietet den Parteien neben der schnellen und kostengünstigen Erledigung noch andere Vorteile: So ermöglicht eine solche Einigung den Parteien, weiterhin eine positive Geschäftsbeziehung zu bewahren. Der Fall wird regelmäßig durch Schlichter mit branchenspezifischem Sachverstand behandelt und die Verjährung wird bei der Durchführung des Schlichtungsverfahrens in der Regel gehemmt.

Nachfolgend möchten wir Ihnen in einer Übersicht die verschiedenen Schlichtungsstellen vorstellen, die auf die speziellen Bedürfnisse des Online-Handels ausgerichtet sind. Aus Platzgründen können wir aber keinen vollständigen Überblick über sämtliche Schlichtungsstellen in Deutschland bieten.

Online-Schlichter für Verbraucherstreitigkeiten:

www.ombudsmann.de

Der Internetombudsmann (www.ombudsmann.de) ist ein Online-Schlichter, der Schlichtungsverfahren unmittelbar im Internet anbietet. Seine Dienste stehen Verbrauchern mit Wohnsitz in Deutschland offen. Es werden alle Streitigkeiten behandelt, die sich aus Internetverkäufen ergeben. Der Verkäufer muss seinen Wohnsitz in einem Land der EU haben. Das kostenlose Schlichtungsverfahren besteht aus zwei Stufen: In der ersten Stufe versucht der Internetombudsmann, den Sachverhalt zu klären. Nach dem Eingang der Beschwerde und einer ersten Prüfung fordert der Ombudsmann den Verkäufer zu einer Stellungnahme auf. Wenn die Parteien in dieser Phase keine einvernehmliche Lösung finden, bietet der Ombudsmann in einer zweiten Phase den Parteien ein Schlichtungsverfahren an, das durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch des Ombudsmanns beendet wird.

Weitere europäische Onlineschlichter

Der österreichische Internetombudsmann bietet für österreichische Verbraucher und Unternehmer unter **www.ombudsmann.at** ein identisches Schlichtungsverfahren an. Auch bei einem Scheitern der Schlichtung steht der Ombudsmann dem Verbraucher weiterhin beratend zur Seite. Ferner beantwortet der Ombudsmann auch allgemeine Anfragen zum Thema eCommerce.

In Frankreich und in anderen Mitgliedstaaten sind ebenfalls spezialisierte Schlichtungsstellen für den Online-Handel entstanden. Einen französischen Onlineschlichter erreichen Sie z.B. unter **www.mediateurdunet.fr**.

Das Projekt **ECODIR** (www.ecodir.org) stellt seit Oktober 2001 ein Online-Schlichtungsverfahren zur Verfügung, das sich speziell mit Streitigkeiten im Bereich des eCommerce beschäftigt. In diesem Verfahren werden sowohl nationale als auch internationale Streitfälle behandelt. Das Schlichtungsverfahren von ECODIR ist kostenlos.

Online-Schlichter für Unternehmerstreitigkeiten:

Die Handelskammer Hamburg bietet in Kooperation mit der Initiative Hamburg@work seit März 2004 eine **Schlichtungsstelle für IT-Streitigkeiten** an, deren Aufgabe es ist, bei Streitigkeiten zwischen IT-Anbietern und Kunden gütliche Einigungen zu vermitteln. Neben einer Verwaltungskostenpauschale von 50 € entsteht für die Tätigkeit eines jeden Schlichters im Rahmen der Verhandlung ein Stundenhonorar von 145 €. Die Kosten werden von den Parteien geteilt. Nähere Informationen erhalten Sie unter:

www.hk24.de/it-schlichtungsstelle

Die **DGRI** (Deutsche Gesellschaft für Recht und Informatik e.V.) ist eine Organisation, die sich auf die Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich von EDV und des eCommerce spezialisiert hat. Das Schlichtungsteam besteht üblicherweise aus zwei Personen, um juristisches und technisches Fachwissen zu verbinden. Die Verfahrenskosten umfassen eine Grundgebühr von 320 € sowie ein Stundenhonorar der Schlichter von 160 € pro Stunde. Hinzu kommen noch die üblichen Nebenkosten und Auslagen. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Homepage der DGRI:

www.dgri.de

Der **Deutsche Multimediaverband e.V.** ist die Interessenvertretung der Digitalen Wirtschaft in Deutschland. Er stellt seinen Mitgliedern eine Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung zur Verfügung. Sie ist zuständig für Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Handel mit computergeschützten, interaktiven Medien- und Kommunikationsprodukten entstehen. Die Verfahrenskosten umfassen eine Grundgebühr von 400 € sowie ein Stundenhonorar des Vorsitzenden und der Beisitzer von 200 bzw. 125 €. Weiter Informationen auf der Internetseite: **www.dmmv.de**

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

- Verbindungsstelle für Schlichtung -

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl bildet zusammen mit 27 weiteren Europäischen Verbraucherzentren ein europaweites Netzwerk.



Dieses Netzwerk betreibt die außergerichtliche Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen aus verschiedenen europäischen Staaten. Insbesondere überbrücken die Verbindungsstellen weite Distanzen und Sprachunterschiede zwischen den Streitparteien und verbinden sie mit insgesamt über 400 empfohlenen Schlichtungsstellen in den Mitgliedstaaten (www.eejnet.org).

Verbraucher mit einer grenzüberschreitenden Streitigkeit können sich mit ihrer Beschwerde an die Verbindungsstelle für Schlichtung wenden. Sie werden während des Beschwerde- und Schlichtungsverfahrens von ihrer nationalen Verbindungsstelle betreut und über den Verfahrensgang in Kenntnis gehalten.

Kontaktdaten:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
Verbindungsstelle für Schlichtung
bei Euro-Info-Verbraucher e. V.
Rehfusplatz 11
D - 77694 Kehl
Tel: +49 (0)7851 / 99148 0
(Sprechzeiten Di-Do 9-12 und 13-17 Uhr)
mail: info@euroinfo-kehl.com

Euro-Info-Verbraucher e. V.



Ein unabhängiger deutsch-französischer Verein
im Dienste des europäischen Verbrauchers

Rehfusplatz 11
77694 KEHL
Deutschland

Tel.: 07851 991 48 0
Fax: 07851 991 48 11
mail: info@euroinfo-kehl.com

www.ecommerce-verbindingstelle.de