

## Die gekaufte Ware wurde geliefert, ist aber mangelhaft?

Sie haben einen Artikel bei einem gewerblichen Anbieter gekauft, aber die erhaltene Ware weist einen Mangel auf.

### Was kann ich tun?

1. Handelt es sich um einen Kauf von einem gewerblichen Verkäufer, können Sie von Ihrem gesetzlichen Widerrufs- oder Rückgaberecht Gebrauch machen (siehe Infokasten „Widerrufs- oder Rückgaberecht“).
2. Prüfen Sie, ob die Ware tatsächlich einen Mangel aufweist. „Mangel“ heißt: Die Ware weist nicht die im Kaufvertrag vereinbarte Beschaffenheit auf oder besitzt nicht die für den üblichen Gebrauch erforderlichen Eigenschaften. Siehe Infokasten „Gewährleistungsrecht“.
3. Weist die Ware tatsächlich einen Mangel auf, stehen Ihnen bestimmte Rechte zu:
  - a) Der Verkäufer hat zunächst das Recht und die Pflicht zur Nacherfüllung. Das bedeutet, er kann den Mangel durch Reparatur oder Nachlieferung mangelfreier Ware ausräumen. Hierbei können Sie als Käufer entscheiden, was Sie bevorzugen. Das Gesetz verlangt, dass Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung setzen müssen, z. B. 10 Tage.
  - b) Wenn die Nacherfüllung nicht erfolgreich ist oder der Verkäufer sich weigert, können Sie vom Vertrag zurücktreten. Den Rücktritt müssen Sie gegenüber dem Verkäufer erklären – am besten per Einschreiben mit Rückschein – und die Ware zurücksenden. Der Verkäufer ist dann zur Erstattung des Kaufpreises verpflichtet.
  - c) Möchten Sie den Artikel trotz des Mangels behalten, können Sie sich mit dem Verkäufer auf die Erstattung eines Teilbetrags des Kaufpreises einigen.
4. Zahlt Ihnen der Verkäufer den Kaufpreis oder Teilbetrag nicht zurück, können Sie rechtliche Schritte einleiten. In diesem Fall verfahren Sie wie bereits zuvor beschrieben.

#### Gewährleistungsrecht



Unter dem Begriff der Gewährleistung versteht man die gesetzliche Verpflichtung des Verkäufers, für Mängel der Ware einzustehen (Mängelhaftung). Die Gewährleistungspflicht des Verkäufers räumt dem Käufer Rechte ein, falls die Ware bei der Übergabe mangelhaft ist. Die Gewährleistung umfasst keine Fehler, die durch den Gebrauch verursacht werden.

Die gesetzliche Gewährleistungspflicht für Neuware beträgt 2 Jahre ab dem Zeitpunkt der Warenübergabe. Bei gebrauchten Waren kann ein gewerblicher Verkäufer diese Frist auf 1 Jahr verkürzen. Der Verkäufer oder Hersteller kann die Gewährleistungspflicht mit einer Garantie freiwillig auf längere Zeit ausdehnen, auch nur auf bestimmte Teilbereiche. Lesen Sie dazu die Garantiebedingungen sorgfältig durch.

#### Gewährleistung bei privaten Verkäufern



Private Verkäufer können die Gewährleistung ausschließen. Achten Sie also auf Angaben im Angebot. Der Gewährleistungsausschluss ist jedoch nicht wirksam, wenn ein Mangel der Ware verschwiegen oder bewusst falsche Angaben zum Artikel gemacht wurden. Bei Verdacht auf mutwillige Täuschung können Sie Ihre Ansprüche auf rechtlichem Wege durchsetzen.

### Haben Sie noch Fragen? Hier finden Sie Rat!

Initiative „Online Kaufen – mit Verstand!“  
[www.kaufenmitverstand.de](http://www.kaufenmitverstand.de)

Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes  
[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh)  
[www.versandhandel.org](http://www.versandhandel.org)

Detaillierte Informationen zum Thema Recht beim Online-Kauf bietet auch das Rechtsportal von eBay unter  
[www.ebay.de/rechtsportal](http://www.ebay.de/rechtsportal)

Deutschland sicher im Netz e.V.  
[www.sicher-im-netz.de](http://www.sicher-im-netz.de)

# Alles, was Recht ist Ihre Rechte als Online-Käufer



Ein Handlungsversprechen von



**Online-Handel erfreut sich immer größerer Beliebtheit. In Deutschland kaufen über 30 Millionen Menschen regelmäßig im Internet ein und nutzen die Vorteile des E-Commerce: rund um die Uhr nach Produkten stöbern und shoppen. Bestellen kann man ganz bequem per Mausklick, die Ware wird direkt nach Hause geliefert.**

**Die überwältigende Mehrheit der Einkäufe läuft völlig reibungslos ab. Falls es allerdings doch einmal Probleme geben sollte, ist es gut, seine Rechte zu kennen. Diese Broschüre gibt Ihnen einige hilfreiche Tipps und rechtliche Hinweise.**

## Sie haben einen Artikel online gekauft und bezahlt, aber nicht erhalten?

**Grundsätzlich gilt: Sobald es zwischen Käufer und Verkäufer zu einem wirksamen Kaufvertrag gekommen ist, ist der Verkäufer zur Übergabe der Ware verpflichtet.**

### Was kann ich tun, wenn ich den Artikel bezahlt habe, er aber nicht geliefert wird?

1. Seriöse Online-Händler kümmern sich um die Anliegen ihrer Kunden. Sie sollten zunächst per E-Mail oder Telefon versuchen, direkten Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen und das Problem im Dialog zu lösen. Online-Marktplätze und Gütesiegel-Anbieter bieten oftmals zusätzliche Hilfestellungen (siehe Infokasten „Weitere Tipps“).
2. Führt der Kontaktversuch zu keiner Lösung, setzen Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist von beispielsweise 10 Tagen zur Lieferung des Artikels. Am besten nutzen Sie hierfür ein Einschreiben mit Rückschein, um im Zweifel die Fristsetzung beweisen zu können.
3. Liefert der Verkäufer innerhalb der gesetzten Frist nicht, haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- a) Wenn Sie die Ware weiterhin haben möchten, können Sie Ihren Lieferanspruch auf rechtllichem Wege durchsetzen und dafür, falls nötig, anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen.
- b) Wenn Sie Ihr Geld erstattet haben möchten, treten Sie vom Vertrag zurück. Hierbei empfiehlt es sich ebenfalls, die Rücktrittserklärung per Einschreiben zu versenden und gleichzeitig den Kaufpreis zurückzufordern. Wenn Sie bei einem gewerblichen Anbieter gekauft haben, können Sie auch von Ihrem gesetzlichen Widerrufs- oder Rückgaberecht Gebrauch machen (siehe Infokasten „Widerrufs- oder Rückgaberecht“).

Erhalten Sie das Geld nicht zurück, können Sie als letztes Mittel rechtlich gegen den Verkäufer vorgehen. Wenden Sie sich hierfür an einen Anwalt oder eine andere Rechtsberatungsstelle.

4. Sollte ein Betrugsfall vorliegen, können Sie bei Ihrer örtlichen Polizeidienststelle Strafanzeige erstatten. Dafür sollten Sie folgende Unterlagen mitbringen: verfügbare Daten des Verkäufers, einen Ausdruck des Angebots sowie einen Zahlungsbeleg.

#### Weitere Tipps:

- Haben Sie über einen Online-Marktplatz gekauft, der Käufer und Verkäufer zusammenbringt, sollten Sie prüfen, ob Sie den Kundenservice der Plattform zur Unterstützung der Problemlösung nutzen können.
- Prüfen Sie, ob Sie zusätzliche Schutzprogramme, die einige Online-Marktplätze anbieten, nutzen können, wie z. B. auf eBay den PayPal-Käuferschutz.
- Internet-Gütesiegel bieten oftmals zusätzliche Sicherheit, z. B. durch kostenloses Beschwerdemanagement zwischen Käufer und Verkäufer oder eine Geld-zurück-Garantie.



### Was kann ich tun, wenn die Ware beim Versand verloren gegangen oder beschädigt ist?

1. Wenn Sie die Ware bei einem privaten Anbieter gekauft haben, tragen grundsätzlich Sie als Käufer das Versandrisiko. Der Verkäufer muss jedoch nachweisen, dass er den Artikel tatsächlich verschickt hat. Um auf der sicheren Seite zu sein, sollten Sie deshalb beim Kauf von einem privaten Anbieter immer eine versicherte Versandart wählen. Hier stehen Ihnen dann gegebenenfalls Ansprüche gegen das Transportunternehmen zu.
2. Wenn Sie die Ware als Verbraucher bei einem gewerblichen Anbieter gekauft haben, trägt immer der Verkäufer das Versandrisiko und muss bei Verlust oder Beschädigung der Ware den Kaufpreis erstatten oder erneut liefern. Sollte er dazu nicht bereit sein, lassen Sie sich rechtlich beraten und setzen Sie ggf. die Rückerstattung des Kaufbetrags auf diesem Wege durch.

#### Widerrufs- oder Rückgaberecht

Als Kunde haben Sie bei gewerblichen Anbietern entweder ein Widerrufs- oder Rückgaberecht. Beides erlaubt Ihnen als Käufer, im Rahmen einer Frist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen von einem über das Internet geschlossenen Vertrag zurückzutreten. Hierbei gibt es einige Ausnahmen – etwa für verderbliche Waren. Der jeweiligen Kundeninformation können Sie entnehmen, ob Ihnen statt des Widerrufs- ein Rückgaberecht eingeräumt wird.

Wenn Ihnen ein Widerrufsrecht zusteht, genügt ein formloses Schreiben, auch per E-Mail. Sie sind zur Rücksendung der Ware verpflichtet, falls diese sich als Paket versenden lässt; ansonsten muss der Verkäufer die Ware abholen. Hat Ihnen der Verkäufer statt des Widerrufsrechts ein Rückgaberecht eingeräumt, können Sie sich nur vom Vertrag lösen, indem Sie den Kaufgegenstand an den Verkäufer zurücksenden. Die Kosten für die Rücksendung muss grundsätzlich der Verkäufer übernehmen. Im Falle des Widerrufsrechts können Ihnen die Rücksendekosten auferlegt werden, wenn der Warenwert 40 Euro nicht übersteigt. Auf eine solche Regelung muss der Verkäufer Sie jedoch hinweisen. Für die Rücksendung der Ware nutzen Sie am besten den häufig beigelegten Rücklieferungsschein.

