

Presseinformation

Mehr Klarheit bei Online-Käufen gefordert

- **BITKOM hält Regierungsentwurf für praxisfern**
- **Tipps für Verbraucher zum Weihnachtseinkauf im Web**

Berlin, 11. Dezember 2007

Der Hightech-Verband BITKOM fordert mehr Praxisnähe beim Widerrufsrecht von Online-Käufern. Bei Bestellungen im Internet haben Verbraucher seit dem Jahr 2000 ein solches Widerrufsrecht. Nach Lieferung können sie mindestens zwei Wochen lang die Ware zurückgeben. Internet-Shops müssen darüber informieren. Doch die Widerrufsbelehrung ist für Händler oft schwer zu formulieren. „Wir brauchen dafür einen eindeutigen und verständlichen Mustertext“, fordert BITKOM-Hauptgeschäftsführer Bernhard Rohleder. „Erst dann gibt es echte Rechtssicherheit für Verkäufer und Kunden.“

Das Bundesjustizministerium hat jetzt einen Entwurf vorgestellt, der einen veralteten Mustertext von 2002 ersetzen soll. BITKOM hält aber auch die neue Version für ungeeignet. „Der Text umfasst in normaler Schrift vier DIN-A4-Seiten“, kritisiert Rohleder. „Das liest in der Praxis niemand, und bei Bestellungen per Handy ist die Belehrung auf den kleinen Displays nicht wirklich darstellbar.“ Der BITKOM appelliert daher an das Ministerium, eine kompaktere Widerrufsbelehrung zu formulieren. Sie solle Gesetzesrang haben. Der bisherige Mustertext hat lediglich den Rang einer Verordnung und ist vor Gericht leicht angreifbar.

Hier einige grundlegende Tipps des BITKOM zum Online-Shopping:

1. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Lassen Sie sich von knalligen Webseiten nicht beeindrucken. Zeichen für die Seriosität eines Online-Shops sind ein Impressum mit voller Anschrift und Nennung des Geschäftsführers oder Inhabers, günstige Service-Telefonnummern, dazu verständliche Geschäftsbedingungen (AGB). Auch sollten Versandarten, Transportkosten und Lieferzeiten klar

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Christian Spahr
Pressesprecher
Telekommunikation & Recht
Tel. +49. 30. 27576-112
Fax +49. 30. 27576-400
c.spahr@bitkom.org

Kai Kuhlmann
Bereichsleiter Recht
Tel. +49. 30. 27576-131
Fax +49. 30. 27576-139
k.kuhlmann@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

Mehr Klarheit bei Online-Käufen gefordert

Seite 2

genannt werden. Viele Shops werden von unabhängigen Experten geprüft und erhalten dafür ein Zertifikat oder Siegel. Mit die wirksamste Kontrolle üben aber die Kunden selbst aus. Auf zahlreichen Shopping-, Preisvergleich- und Auktionsseiten können sie Verkäufer beurteilen. Wer gute Bewertungen hat, rückt als Händler in die engere Wahl.

2. Sicher bezahlen

Vertrauliche Bankdaten müssen über eine sichere Internetverbindung übertragen werden. Das ist erkennbar an den Buchstaben „https“ in der Adresse der Web-Seite und einem Schloss- oder Schlüssel-Symbol im Internet-Browser. Man kann per Rechnung, Lastschrift oder Kreditkarte zahlen. Es gibt auch renommierte Bezahl-Services zur Kaufabwicklung, bei denen die Kontodaten nur einmal hinterlegt werden. Vorkasse per Überweisung ist zwar weit verbreitet, aber riskanter.

3. Von Zusatzleistungen profitieren

Ein Plus sind zusätzliche Sicherheiten, etwa ein Treuhandservice bei Online-Auktionen. Manche Läden offerieren eine Geld-zurück-Garantie: Ein Dienstleister überweist das Geld zurück, falls der Händler nicht liefert.

4. Die wichtigsten Vorgänge dokumentieren

Wer auf Nummer sicher gehen will, sollte den Einkauf dokumentieren: Dazu am besten die einzelnen Bestellschritte inklusive Geschäftsbedingungen (AGB) speichern. E-Mails, in denen der Händler die Order bestätigt, sollten Kunden ebenfalls aufbewahren.

5. Im Fall der Fälle: Widerrufsrecht nutzen

Die Ware ist gerade geliefert, doch sie erfüllt nicht die Erwartungen? Binnen zwei Wochen darf sie an den Verkäufer zurückgeschickt werden. Dann muss der Kaufpreis erstattet werden – und auch die Rücksende-Kosten, wenn der Artikel mehr als 40 Euro gekostet hat.

Der BITKOM vertritt mehr als 1.000 Unternehmen, davon 850 Direktmitglieder mit 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Geräte-Hersteller, Anbieter von Software, IT- und Telekommunikationsdiensten sowie Content.