

# Presseinformation

## BITKOM-Tipp

### Neun von zehn Internetnutzern kaufen im Web ein

#### ■ BITKOM gibt Tipps fürs Online-Shopping

**Berlin, 24. Januar 2012**

86 Prozent der Internetnutzer haben schon im Web eingekauft. Das geht aus einer Erhebung im Auftrag des Hightech-Verbandes BITKOM hervor. Besonders populär ist der Kauf von Eintrittskarten, Flugtickets und Musik (jeweils knapp 40 Prozent). Zahlreiche Onliner haben auch Bücher, Kleidung und Elektronik bestellt (je rund 30 Prozent).

Nicht nur große Online-Marktplätze, Web-Shops von Fachhändlern und Auktionsplattformen können für Internetnutzer attraktiv sein. In Kleinanzeigen-Portalen und Spezialforen gibt es ebenfalls vielfältige Angebote. Oft verkaufen Privatleute gebrauchte oder irrtümlich gekaufte Gegenstände. So sind dort etwa Handys, Autozubehör oder Sammlergegenstände zu finden, bis hin zu sehr seltenen Artikeln.

Wer im Internet Produkte von Privatanbietern kauft, sollte einige Besonderheiten beachten. Die wichtigsten Tipps des BITKOM:

#### **1. Schutz vor unseriösen Angeboten**

Nichts geht über eine genaue Lektüre des Angebots. Ist die Ware neu oder gebraucht, hat sie Kratzer oder Defekte, entspricht der Lieferumfang den Vorgaben des Herstellers für Deutschland? Auch private Anbieter müssen wahrheitsgemäße Angaben machen. Detaillierte Informationen sind ein Zeichen für Seriosität. Vorsicht, wenn ein Angebot lückenhaft oder missverständlich formuliert ist. Im Zweifel den Besitzer anschreiben und nachhaken. Wird auf Nachfragen ausweichend oder gar nicht geantwortet, lässt man am besten die Finger von dem Angebot. Gleiches gilt, wenn der Verdacht besteht, dass ein Markenartikel gefälscht ist.

#### **2. Blick in Nutzerprofile**

In Foren können auch die Nutzerprofile auf die Seriosität des Anbieters schließen lassen – wenn etwa ein Experte für eine bestimmte Automarke,

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation und  
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin  
Tel.: +49.30.27576-0  
Fax: +49.30.27576-400  
bitkom@bitkom.org  
www.bitkom.org

#### **Ansprechpartner**

Christian Spahr  
Pressesprecher  
Medienpolitik & Recht  
Tel.: +49.30.27576-112  
Fax: +49.30.27576-400  
c.spahr@bitkom.org

Thomas Kriesel  
Bereichsleiter  
Steuern & Vertragswesen  
Tel.: +49.30.27576-146  
Fax: +49.30.27576-409  
t.kriesel@bitkom.org

#### **Präsident**

Prof. Dieter Kempf

#### **Hauptgeschäftsführer**

Dr. Bernhard Rohleder

## **Presseinformation**

### **Neun von zehn Internetnutzern kaufen im Web ein**

Seite 2

der immer wieder Ersatzteile dieser Marke anbietet, auch sonst häufig im Forum Beiträge schreibt. Ein gewisses Restrisiko für den Käufer gibt es aber bei privaten Geschäften in Foren immer. Die Minimierung dieses Restrisikos ist einer der Erfolgsfaktoren von kommerziellen Marktplätzen, Auktionsplattformen und speziellen Online-Bezahldiensten.

### **3. Zusätzliche Absicherung**

In jedem Fall sollten Käufer den vollen Namen, die Adresse und eine Telefonnummer des Anbieters kennen. Danach sollten Interessenten fragen, bevor sie Geld überweisen. Bei hohen Beträgen kann der Käufer den Verkäufer zudem um die Übersendung einer Ausweiskopie bitten. Im Einzelfall kann es auch sinnvoll sein, einen Kaufvertrag aufzusetzen.

### **4. Bezahlung und Versand**

Private Verkäufer verlangen meist Vorkasse: Das Geld muss vor dem Versand überwiesen werden. Diese Methode ist verbreitet, kann aber riskant sein, weil sie hohe Anforderungen an die Seriosität des Verkäufers stellt. Eine Alternative ist der Versand per Nachnahme. Hierbei können Käufer das Paket im Beisein des Postboten öffnen, um zu sehen, ob die bestellte Ware drin ist. Wer private Käufe nicht in Foren tätigt, sondern etwa über Auktionsplattformen, kann auch spezielle Online-Bezahldienste wie PayPal wählen: Sensible Daten wie Bankverbindung oder Kreditkartennummer werden bei der Transaktion nicht übermittelt, und der Bezahlvorgang wird in kürzester Zeit abgeschlossen. Am sichersten ist natürlich Barzahlung bei Abholung – dann kann man die Ware auch gleich begutachten.

### **5. Treuhand-Services**

Treuhand-Services oder vergleichbare Garantien werden vor allem von größeren Marktplätzen und Auktionsplattformen angeboten. Solche Dienste können auch bei privaten Geschäften über Foren ins Spiel kommen, müssen dann aber von den Beteiligten auf eigene Initiative genutzt werden. Interessenten sollten die Services zunächst vergleichen, um festzustellen, welche Sicherheiten sie im Schadensfall bieten.

## **Presseinformation**

### **Neun von zehn Internetnutzern kaufen im Web ein**

Seite 3

#### **6. Rechtliche Lage**

Annoncen in Foren sind – juristisch gesehen – meist Aufforderungen des Verkäufers an mögliche Käufer, selbst ein Kaufangebot zu machen. Ein Kaufvertrag kommt zustande, wenn der Verkäufer auf das Kaufangebot des Käufers eingeht. Der Kaufvertrag kann auch per E-Mail abgeschlossen werden. Der Käufer sollte dabei auf das Inserat Bezug nehmen und deutlich machen, dass er den Artikel kaufen will. Es muss deutlich werden, welcher Artikel zu welchen Konditionen den Besitzer wechselt. In dieser Hinsicht gelten für das Web keine anderen Regelungen als für Geschäfte außerhalb des Internets. Besondere Vorschriften gelten für Verträge, an denen ein Minderjähriger beteiligt ist, und für Geschäfte, die zwischen Unternehmern und Verbrauchern abgeschlossen werden.

#### **7. Ansprüche des Käufers**

Wie bei jedem Kaufvertrag gibt es auch für Warenkäufe über das Internet gesetzlich festgelegte Gewährleistungs- und Rücktrittsrechte. Bei gebrauchten Artikeln kann der Verkäufer aber eine Gewährleistung ausschließen. Die Erfolgsaussichten für nachträgliche Ansprüche des Käufers sind beim Internet-Kauf per se nicht besser oder schlechter als bei anderen Kaufverträgen. Wenn der Verkäufer berechnete Ansprüche des Käufers nicht anerkennt, kann der Käufer den Rechtsweg beschreiten.

Zur Methodik: Basis der Angaben ist eine repräsentative Erhebung des Instituts Aris für den BITKOM. Es wurden mehr als 1.000 Einwohner in Deutschland ab 14 Jahren befragt, darunter 714 Internetnutzer.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.600 Unternehmen, davon über 1.000 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software & IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für eine Modernisierung des Bildungssystems, eine innovative Wirtschaftspolitik und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.