

Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

Der Online- Handel ist heutzutage nicht mehr wegzudenken.

Allein der Aufstieg von Jeff Bezos dem Gründer des Onlineversandhandels Amazon, zur reichsten lebenden Einzelperson weltweit, lässt auf den enormen Marktanteil von E-Commerce schließen.

Ebenfalls Auswirkungen hatte die weltweite Corona Pandemie, in Verbindung mit der Schließung des Einzelhandels in Deutschland auf den online Handel.



Gefahren des Onlinehandels und Bezahlens (siehe Modul Bankgeschäfte)

Grundidee: Geschäfte im Internet

- Nennt man auch „elektronischer Handel“, „Internethandel“, „Online-Handel“ oder E-Commerce
- Es ist ein Einkaufsvorgang mittels Datenfernübertragung über das Internet
- Der Internethandel ist eine zusätzliche Nutzung zu Einkaufsboutiquen



1. Anbietertransparenz

- Betreiber von Online-Shops sind dazu verpflichtet Informationen bezüglich ihrer Identität auf der Internetseite zu veröffentlichen
- Informationen: Firmenname, Adresse, Email bzw. Telefonnummer („Impressum“, „Kontakt“, „über uns“ aufzurufen)
- Sollte eine Bestellung mal schief laufen, können sie darüber in Kontakt mit dem Verkäufer treten
- Sind diese Daten nicht angegeben, handelt es sich möglicherweise um eine unseriöse Seite

2. AGB (Allgemeine Geschäftsbedingung)

- Ihnen muss bei Vertragsabschluss der Zugriff auf die gültige AGB ermöglicht werden
- AGB muss *lesbar, übersichtlich, einfach aufzurufen & speicherbar* sein!
- Spätestens bei Lieferung der Ware in Textform (Email, Papier) muss diese zur Verfügung gestellt werden
- Der Anbieter muss vor der Abgabe der Bestellung folgende Informationen in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen:

Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

<ul style="list-style-type: none">- Eigenschaften der Ware/ Dienstleistung- Gesamtpreis- Zusätzliche Kosten- Zahlungs-, Liefer-, & Leistungsbedingungen	<ul style="list-style-type: none">- Bestehen eines Mängelhaftungsrechts- Bestehen, Bedingungen von Kundendienst- Laufzeit des Vertrages /Kündigungsbedingungen
--	--

3. Seriosität: Gütesiegel

- An Gütesiegeln erkennen sie einen vertrauenswürdigen und rechtskonformen Online-Shop
- Funktion der Gütesiegel: Überprüfung der Anbieter auf Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen und der Anforderungen an die Nutzerfreundlichkeit
- Ob ein Gütesiegel von einem Online-Shop rechtmäßig verwendet wird (und keine Fälschung ist), können sie durch einen Mausklick auf das Siegelemblem überprüfen
 - Werden sie auf die Internetseite des Gütesiegelbetreibers weitergeleitet, wo ihnen das gültige Prüferzertifikat angezeigt wird, ist alles in Ordnung
 - Ist das Siegel nicht anklickbar? Dann handelt es sich möglicherweise um eine Fälschung, kein seriöser Anbieter



4. Vertragsabschluss im Internet

- Im Kassenbereich und vor der „kostenpflichtigen Bestellung“ muss der Anbieter sie nochmals über folgendes informieren:
 - Wesentliche Eigenschaften der Ware/Dienstleistung
 - Gesamtpreis+ Steuern und Abgaben
 - Zusätzliche Kosten wie Fracht-, Liefer- oder Versandkosten
 - Laufzeit des Vertrages/ Kündigungsbedingungen
- Bestellbutton „zahlungspflichtig bestellen“ oder „Kaufen“ muss sichtbar und eindeutig formuliert sein
- Zahlungspflicht besteht nicht, wenn der Anbieter ihnen im Rahmen des Bestellvorgangs Nebenleistungen ohne ausdrückliche Vereinbarungen unterschiebt
 - Bsp. Vereinbarung eines Antivirussicherheitspakets ist unwirksam, wenn das Häkchen für dessen Buchung bereits vorhanden war
 - Nur wenn sie diese Nebenleistung bewusst und aktiv ausgewählt haben, ist diese tatsächlich Vertragsbestandteil
- Anbieter muss ihnen unverzüglich nach dem ihre Bestellung zugegangen ist eine Bestätigung zukommen lassen (meist per Email)

Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

5. Bezahlung im Internet

- Der Kunde hat grundsätzlich kein Recht auf Wahl einer bestimmten Zahlungsart
 - Jedoch lässt der Anbieter meistens die Wahl zwischen mehreren Zahlungsmitteln
 - In ihrem Bestellformular müssen sie ihr favorisiertes Zahlungsmittel ankreuzen

Bezahlung <u>VOR</u> Erhalt der Ware	Bezahlung <u>BEI</u> Erhalt der Ware	Bezahlung <u>NACH</u> Erhalt der Ware
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kreditkarte; Debitcard <p>Von einer Vorkasse-Zahlung per Überweisung ist generell abzuraten. Wenn doch: AGBs lesen, Telefonnummer sichern, Bewertungen lesen. Sie müssen sich auch um die Rückbuchung der Zahlung kümmern, falls die Ware nicht gefällt -> mühsam, aufwendig</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Internet-Bezahlsysteme <p>Sie müssen sensible Daten wie Bankverbindung oder Kreditkartennummer nicht bei jeder einzelnen Transaktion eingeben. Dennoch auch hier regelmäßig Konto kontrollieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paypal 2. Giropay (Sie werden direkt zum Online-Banking Ihrer Bank weitergeleitet) 3. SOFORT Überweisung: Mit der SOFORT Überweisung wird eine normale Online-Banking-Überweisung zwischen einem Kunden und einem Online-Händler vermittelt. Der Käufer übermittelt der SOFORT AG über ein Webportal die Bankleitzahl seiner Bank, die PIN seines Online-Banking-Zugangs und eine TAN für die anstehende Überweisung. Die Zugangsdaten werden von der SOFORT AG verwendet um im Namen des Kunden eine Online-Überweisung über das Online-Banking-Portal der Bank durchzuführen. Achtung: Phishing! 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Per Nachnahme <ul style="list-style-type: none"> - Sie bezahlen (+Zustellungsgebühr) ohne die Ware kontrolliert zu haben - Erstattung kann kompliziert sein, - Ware muss direkt an den Empfänger ausgehändigt werden (nicht Nachbar, Freund...) sonst Paket-Shop 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechnung ➤ Einzugsermächtigung (Bankeinzug) <p>Der Rechnungsbetrag wird direkt von Ihrem Bankkonto abgebucht. Dabei wird Ihr Bankkonto üblicherweise erst beim Versand der Ware belastet. (Achtung: SSL-Verbindung, Keine TAN-Pin Übermittlung)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Am Sichersten, - Kein Risiko, seinem Geld hinterherlaufen falls die Ware fehlerhaft ist. mit der Ware
<p>Unberechtigte Abbuchungen seitens des Händlers</p> <p>Sollte ein Online-Händler eine unberechtigte Abbuchung durchführen, können Sie bei Ihrer Bank Widerspruch einlegen und Ihr Geld ganz einfach zurückbuchen lassen.</p>		

Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

6. Widerrufsrecht, Widerrufsfrist

- 14-tägiges Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen
- Kaufvertrag widerrufen (schriftlich, Musterwiderrufserklärung) oder erhaltene Ware zurück schicken
- Gilt auch für Verträge über Dienstleistungen
- Widerrufsfrist beginnt am Tag, nachdem sie die Ware erhalten haben oder am Tag des Vertragsabschlusses (Dienstleistungen)
- Sollten sie keine rechtskonforme Information über ihr Widerrufsrecht erhalten haben, erlischt es nach einem Jahr und 14 Tagen
- Vertrag mit Dienstleistungen: Widerrufsrecht erlischt, sobald die Leistung vollständig erbracht wurde (gilt nur, wenn sie über diesen Umstand informiert wurden und sie ihre Zustimmung erklärt haben)

Folgen des Widerrufs

- Ware binnen 14 Tagen zum Händler zurück schicken
 - Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung während des Transports trägt der Händler
- Verkäufer überweist das Geld binnen 14 Tagen (nach erhaltener Ware) an sie zurück
- Haben sie die Ware beschädigt und an Wert verloren, kann der Händler Wertersatz von ihnen verlangen, sofern er sie rechtskonform über ihr Widerrufsrecht informiert hat
 - Dies gilt nicht, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware notwendig war
 - Bsp. Aufbauen zerlegter gelieferter Möbelstücke eines Regals
- Bei Dienstleistungen müssen sie dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistungen zahlen, wenn dieser sie rechtskonform über ihr Widerrufsrecht aufgeklärt hat
- In einigen Fällen gibt es kein Widerrufsrecht
 - Bsp. Maßanzüge, frische Lebensmittel
- in anderen Fällen gibt es zwar grundsätzlich ein Widerrufsrecht, dieses kann aber vor Ablauf der Widerrufsfrist entfallen
 - Bsp. Versiegelte Waren wie CDs/DVDs, wurde das Siegel entfernt, entfällt ihr Widerrufsrecht

7. Interneteinkauf im Ausland

- Hier gelten zum Teil andere rechtliche Rahmenbedingungen
- Es drohen hohe Zusatzkosten für Einfuhr und Versand
 - Innerhalb der EU: gleiche rechtliche Bedingungen
 - Außerhalb der EU: unterschiedliche rechtliche Bedingungen, bis 22€ fallen keine Kosten für Zoll und Steuern an, zwischen 22-150€ Einfuhrumsatzsteuerkosten (7 oder 19% aber kein Zoll, ab 150€ Steuern+Zollkosten)
 - Z.B. AMAZON: Wenn das Lieferdatum mehrere Wochen anzeigt, und die Ware sehr günstig ist, kommt sie oft aus China oder Ähnliches. D.h. die Ware ist oft sehr billig hergestellt (bedenke auch die prekären Arbeitsbedingungen), und die Rückgabe nicht möglich, bzw. teuer. (Siehe AGBs, bzw. Rückgaberecht)

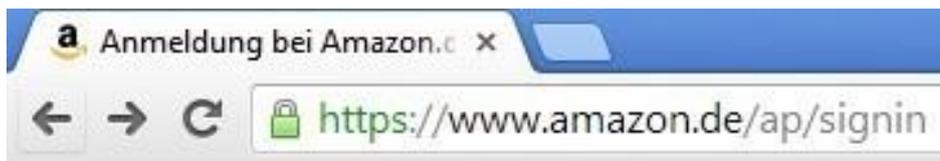
Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

8. Datenschutz

- Die elektronische Erhebung bzw. Weiterleitung von Daten macht deren Verarbeitung und Weiterverwendung für den Anbieter leichter
- Durch Speicherung und Sortierung können die Daten sehr effizient verwaltet und für künftige Werbeaktionen gezielt eingesetzt werden
 - Bsp. Gibt man bei einer Bestellung in einem entsprechenden Feld seine privaten Interessen an, wird man für weitere Werbesendungen einer entsprechenden Zielgruppe zugeordnet, z.B. für bestimmte Artikel oder Marken
- Personenbezogene Daten: Name, Adresse, Zahlungsart und Kontonummer darf der Unternehmer auch ohne ihre ausdrückliche Einwilligung erheben und für die Vertragsdurchführung nutzen
 - sie müssen jedoch anhand einer „Datenschutzerklärung“ über Art, Umfang und Zwecke der Datenerhebung, Datennutzung und Verarbeitung informiert werden
- Für die Erhebung von bspw. privaten Interessen, die nicht für den Vertrag erforderlich sind, muss der Kunde ausdrücklich seine Einwilligung erklärt haben, damit diese vom Unternehmer genutzt werden können

Technische Sicherheit

- Anbieter sollten eine verschlüsselte Datenübertragung ermöglichen
 - Dadurch wird es Unbefugten erschwert, über das Internet übertragene Daten mitzulesen
- Die meisten Unternehmen verwenden das Verschlüsselungsverfahren „SSL“
 - Bei verschlüsselter Datenverbindung erscheint in der Adresszeile des Browsers ein „s“ hinter „http“
 - Das kleine „Vorhängeschloss“ in der oberen Symbolleiste schließt sich



- Es gibt auch andere Verschlüsselungssysteme die dann in grün nach dem Schloss stehen



- Grundsätzlich ist nicht klar geregelt, wer haftet, wenn z.B. Viren übertragen werden
 - In den jeweiligen AGBs oder den Datenschutzerklärungen werden diese Punkte jedoch häufig erwähnt
- Achten sie immer darauf, ob die Übertragung ihrer Daten auf diese Weise verschlüsselt sind, ansonsten ist von der Eingabe sensibler Daten wie Konto- oder Kreditkartennummer abzuraten

Handout- Modul 8 Finanzierte Geschäfte im Internet

9. Online-Auktionen:

- Prüfen Sie die Bewertungen von Verkäufern, bevor Sie ein Angebot abgeben. Bevorzugen Sie Auktionen, bei denen die Homepage oder zumindest die Adresse des Anbieters bekannt ist. Bedenken Sie, dass Bewertungen auch gefälscht sein können – selbst wenn Unternehmen wie eBay bestrebt sind, das zu verhindern.
- Überprüfen Sie die Produktdaten genau und fragen Sie im Zweifelsfall beim Verkäufer nach. Verlangen Sie besonders bei höherwertigen Produkten oder Neuwaren einen Herkunftsnachweis oder Belege über den Kauf bzw. Garantien.
- Setzen Sie sich von Anfang an ein Limit für Ihr Gebot und überprüfen Sie die Preise vergleichbarer Neuwaren.
- Bevorzugen Sie Angebote aus Ihrer Nähe, bei denen Sie die Ware vorab besichtigen können und eine persönliche Übergabe möglich ist. Bei räumlich weiter entfernten Verkäufern müssen Sie auch die Versandkosten mit einkalkulieren.
- Informieren Sie sich im betreffenden Bereich auf der Internetseite über die Sicherheitsmaßnahmen des Auktionsanbieters, mit deren Hilfe Betrüger ferngehalten werden sollen.
- Prüfen Sie vor dem Bezahlen, ob Sie die Adressdaten des Verkäufers erhalten haben. Wenn nicht, recherchieren Sie diese über die Auskunft.
- Achten Sie bei der Überweisung darauf, dass der Verkäufer und der Kontoinhaber identisch sind. Vermeiden Sie Auslandsüberweisungen!
- Nutzen Sie bei höherwertigen Gütern – falls möglich – den Treuhandservice der Auktionsanbieter. Auf diese Weise wird die Zahlung des Kaufpreises so lange zurückgehalten, bis die Ware bei Ihnen eingetroffen ist.
- Seien Sie vorsichtig, wenn Ihnen ein (vermeintlicher) Verkäufer nach Abschluss einer Auktion eine Ware direkt verkaufen will – etwa mit der Begründung, ein Käufer sei abgesprungen. Fragen Sie hier immer direkt beim Auktionsanbieter nach.
- Bewerten Sie Verkäufer ehrlich. Damit helfen Sie zukünftigen Käufern. Wenn Ihnen ein Verkäufer verdächtig erscheint, so melden Sie dies umgehend dem Auktionsanbieter. Wenden Sie sich an die Polizei, wenn Sie um Geld betrogen wurden. Falls Sie den Verdacht haben, dass es sich bei erworbener Ware um Diebesgut handelt, sollten Sie dies ebenfalls umgehend der Polizei mitteilen – Sie machen sich sonst möglicherweise der Hehlerei strafbar.
- Seien Sie alarmiert sein, wenn Sie ein Verkäufer überreden will, ihm Geld über einen anderen Zahlungsweg als den vom Auktionshaus übermittelten zu schicken. (Begründungen könnten sein, dass er Ihnen "versehentlich" Geld überwiesen hat und dies jetzt dringend zurückerstattet werden soll). Betrüger versuchen vermehrt, über solche Kanäle Geld zu waschen. Fallen Sie auf so eine Betrugsmasche rein, sind Sie unwissentlich zum Mittäter, einem so genannten Money-Mule oder Finanzagenten, geworden.
- Kommen Sie Aufforderungen, eine Kopie Ihres Personalausweises einzureichen, nicht nach. Dies gilt unabhängig davon, ob Sie Käufer oder Verkäufer sind. Die Gegenseite könnte versuchen, Sie zu erpressen. Überliefert sind Drohungen, mithilfe der Ausweiskopie Bankverbindungen oder Telefonverträge aufzulösen, wenn nicht ein bestimmter Betrag überwiesen wird.