



Die Reform des Verbraucherschutzes

Rechtliche Probleme des Verbraucherschutzes waren und sind Gegenstand zahlreicher Reformen. Insbesondere die Schuldrechtsreform, die zum 1.1.2002 in Kraft getreten ist, hat den Verbraucherschutz in vielen Punkten verbessert und die besonderen Verbraucherschutzbestimmungen zum Versandhandel und zum elektronischen Rechtsverkehr in das Bürgerliche Gesetzbuch/BGB integriert. Hervorzuheben ist, dass klare Vorschriften die Anbieter verpflichten, in ihrem Internetangebot vollständige und leicht zugängliche Angaben zu Ihrem Unternehmen, den Vertragsbedingungen, dem angebotenen Produkt und seinem Preis sowie der Vertragsabwicklung, dem Zahlungsverkehr und dem Serviceangebot zu machen. In einer eigenen Informationsverordnung (BGB-InfoV) wird das BGB ergänzt und sehr präzise die Informationspflicht des Anbieters festgelegt. Die Bundesrepublik hat mit dieser Schuldrechtsreform zugleich auch das nationale Recht auf Grund der Vorgaben der EU harmonisiert, so dass Defizite des Verbraucherschutzes durch national unterschiedliche Regelungen innerhalb der EU vermindert worden sind.

Das Projekt

ombudsmann.de ist eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten über Internet-Käufe. Sie kann von allen Verbraucherinnen und Verbrauchern aber auch von Anbietern angerufen werden, wenn eine außergerichtliche Schlichtung eines Streits über Rechte und Pflichten aus einem Internet-Kauf gewünscht wird. **ombudsmann.de** betreibt keine Rechtsberatung! Jeder Vertragspartner eines Internet-Kaufes kann sich an **ombudsmann.de** wenden, wenn der Käufer Verbraucher ist und seinen Wohnsitz in Deutschland hat und der Verkäufer seinen Sitz in einem Mitgliedsland der EU hat. Die Kontaktaufnahme und der gesamte Verfahrensablauf erfolgt ausschließlich über E-Mail: mail@ombudsmann.de. Telefonische und schriftliche Anfragen können nicht beantwortet werden. Zurzeit ist die Tätigkeit von **ombudsmann.de** für die Beteiligten kostenlos. Nähere Informationen und Tipps zum Internetkauf und dem Schlichtungsangebot von **ombudsmann.de** entnehmen Sie bitte der Website www.ombudsmann.de.



Träger

ombudsmann.de ist ein Projekt der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. (Bundesverband), das durch die Europäische Kommission und das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft anteilig und zeitlich befristet unterstützt wird.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. wurde 1985 als Bundesverband kritischer Verbraucherinnen und Verbraucher gegründet. Der als gemeinnützig anerkannte Verein tritt für den ökologischen, gesundheitlichen und sozialen Verbraucherschutz ein. Seine Arbeit wird u. a. von etwa 8.000 Einzelmitgliedern und 176 Mitgliedsorganisationen ermöglicht.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE betreibt verschiedene Internet-Datenbanken, z.B. zu den Themen Gentechnik und Lebensmittel (www.transgen.de), Zusatzstoffe (www.zusatzstoffe-online.de), Gütezeichen (www.label-online.de) und ökologischer und fairer Handel (www.oeko-fair.de). Über die Arbeit der VERBRAUCHER INITIATIVE informiert www.verbraucher.org.

Impressum

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband), Eisenstraße 106, 12435 Berlin, Tel. 030/53 60 73-3, Fax 030/53 60 73-45, mail@verbraucher.org, www.verbraucher.org
V.i.S.d.P.: Georg Abel

Spendenaufruf

ombudsmann.de soll weiter ausgebaut werden. Dafür ist die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. auch auf Ihre Spende angewiesen:

Bank für Sozialwirtschaft
Konto-Nr: 81 33-503
BLZ: 370 205 00

Spenden an die als gemeinnützig anerkannte VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. sind steuerlich absetzbar. Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung.

Das Internet-Portal zur Streitschlichtung beim Online-Shopping

www.ombudsmann.de





Liebe Verbraucherinnen und Verbraucher,

das Internet hat die Informationsmöglichkeiten und das Informationsverhalten in unserer Gesellschaft in wenigen Jahren grundlegend verändert. Der Veränderungsprozess verläuft mit einer solchen Dynamik, dass die Entwicklung von Kontroll- und Korrekturmechanismen, die zur Abwehr von gesellschaftlichen und individuellen Schäden erforderlich sind, kaum mit dieser Entwicklung Schritt halten kann. Einen besonderen Boom hat der Internethandel erlebt, der sich in den letzten Jahren zu einer Wachstumsbranche ohne Beispiel entwickelt hat. „Internet-Shopping“ ist zum Sammelbegriff geworden für klassische Versandhandelskäufe, die über das neue Medium abgewickelt werden, aber auch für völlig neue Verkaufssysteme wie

e-Bay und Amazon, die als Versteigerungsplattformen eine steigende Beliebtheit gewinnen.

Der Handel im Internet hat für Verbraucherinnen und Verbraucher Vorteile, bringt aber auch besondere Gefahren mit sich. Die Schutzrechte für Verbraucher mussten der neuen Marktsituation angepasst werden. Diese Reform ist schon weit gediehen. Probleme mit dem Verbraucherschutz im Internethandel bestehen aber nach wie vor auf dem Gebiet der Durchsetzung von Verbraucherrechten. Das hat sehr unterschiedliche Gründe:

- Der Wert der Streitigkeiten über Internetkäufe ist oft so gering, dass die Hilfe durch einen Rechtsanwalt oder gar ein Gericht wegen der damit verbundenen Kosten unverhältnismäßig teuer ist.
- Die Verbraucherschutzvorschriften zum E-Commerce sind relativ neu und daher vielen Verbrauchern noch nicht so bekannt, dass sie ihre Rechte auch selbst wahrnehmen können.

- Viele Verbraucher haben Schwierigkeiten, ihre Rechte schriftlich (per E-Mail) einzufordern und fühlen sich den professionellen Vertragspartnern nicht gewachsen.
- Bei grenzüberschreitenden Geschäften gibt es häufig ein Informationsdefizit über den Weg, Ansprüche anzumelden und den richtigen Ansprechpartner zu finden. Sprachliche Probleme verstärken diese Schwierigkeiten.
- Bei den Beschwerdestellen der Anbieter handelt es sich oftmals um Call-Center, von denen man zwar in der Regel freundlich, aber oft inkompetent und nur nach einem Schema behandelt wird.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. hat deshalb bereits im Januar 2002 ein internationales Fachgespräch mit Experten organisiert, um sich mit den Problemen des Verbraucherschutzes im Internethandel auseinanderzusetzen und nach Wegen zu suchen, als unabhängige Verbraucherorganisation einen Beitrag zu mehr Sicherheit und Schutz im Internet zu leisten. In diesem Expertengespräch wurde der österreichische Internet-Ombudsmann (ombudsmann.at) vorgestellt, der eine außergerichtliche Streitschlichtung im E-Commer-

ce anbietet. Dieses Modell war Vorbild für die VERBRAUCHER INITIATIVE, auch in Deutschland eine außergerichtliche Schlichtungsstelle für den Internethandel einzurichten, die unter www.ombudsmann.de Verbraucherinnen und Verbrauchern die kostenlose Möglichkeit bietet, sich in Streitfällen mit dem gewerblichen Internetverkäufer an eine unabhängige Schlichtungsstelle zu wenden. ombudsmann.de wird von einem im Verbraucherrecht erfahrenen Rechtsanwalt betreut, der versuchen wird, schnell und unbürokratisch eine Einigung herbeizuführen. Ist eine Einigung nicht erreichbar, wird ein Schlichtungsverfahren angeboten, das mit einem Schlichtungsspruch von ombudsmann.de endet.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE will damit einen Beitrag zur Verbesserung des Zuganges des Verbrauchers zum Recht und damit zu einem modernen Verbraucherschutz leisten.

Mit freundlichen Grüßen
Dieter Kublitz
Bundesvorsitzender
VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.

Vor- und Nachteile des Internethandels

Der Internethandel hat Vorteile für Anbieter und Verbraucher, bringt aber auch Nachteile mit sich. Der Einkauf im Internet hat gegenüber der klassischen Katalogbestellung und dem Ladenkauf folgende Vorteile:

- Es kann unabhängig von Ladenöffnungszeiten eingekauft werden.
- Bestellung und Vertragsabwicklung werden beschleunigt.
- Informationen auf den Websites der Anbieter können gegenüber den Versandhandelskatalogen sehr detailliert und immer aktuell sein.
- Die räumliche Entfernung zwischen Verbraucher und Anbieter und national unterschiedliche Standorte sind unbedeutend. Das Internet gleicht so Standortnachteile sowohl bei den Anbietern als auch bei den Verbrauchern aus.

Als Nachteile des Internethandels aus der Verbrauchersicht gelten:

- Es gibt in der Regel nur standardisierte Informationen auf den Websites. Die persönliche Beratung und Information fehlt. Insbesondere gibt es selten individuelle Ansprechpartner.
- Produkte sind im Internet nur beschrieben, allenfalls abgebildet. Sie können auf Qualität und Beschaffenheit vor Zugang nicht geprüft werden.
- Informationen über den Anbieter sind oft schwer zugänglich. Es bedarf schon einiger Erfahrung, um den Sitz des Unternehmens, seine Größe und Seriosität sowie sein Vertragsverhalten in Erfahrung zu bringen. Einer Website kann man nicht ansehen, ob sie von einem seriösen Unternehmen oder (schlimmstenfalls) von einem Betrüger ins Netz gestellt wurde.
- Es ist manchmal schwierig, das nationale Rechtssystem zu ermitteln, nach dem der Kaufvertrag zu beurteilen ist. Daraus ergeben sich bei Vertragsstörungen in grenzüberschreitenden Geschäften Schwierigkeiten bei dem Zugang zum Recht.

