

Versteigerungen im Internet

Wer bei Online-Auktionen bietet, sollte sich immer darüber im Klaren sein, dass sein Gebot das Höchste bleiben kann und er die Ware abnehmen muss. Dennoch haben private Käufer gegenüber gewerblichen Anbietern ein Widerrufsrecht. Die gesetzlichen Bestimmungen zu Gewährleistung und Reklamation gelten dann genauso wie bei allen anderen Kaufverträgen. Allerdings können private Anbieter die Gewährleistung ausschließen.

Wer beim Einkauf über das Internet keine bösen Überraschungen erleben will, sollte nach dem Grundsatz verfahren: Erst die Ware, dann das Geld. Insbesondere bei Privatanbietern empfiehlt es sich, die Ware wenn möglich, persönlich abzuholen. Manche Internet-Auktionshäuser bieten Treuhandkonten an, die erst dann die Zahlung freigeben, wenn der Käufer die gelieferte Ware für mängelfrei befunden hat. Einige Internethäuser bieten einen sog. Käuferschutz an, der teilweise eintritt, falls die bezahlte Ware nicht geliefert wird. Es empfiehlt sich vor dem Kauf sowohl die Geschäftsbedingungen des Auktionshauses sowie die Bewertungen und Kontaktdaten des Anbieters zu überprüfen.

Ausführliche Information

Die Internet- bzw. Online-Auktion ist eine über das Internet veranstaltete Versteigerung. Bekanntester Veranstalter von Internet-Auktionen ist eBay.

Bei einer Internet-Auktion bietet der Verkäufer seine Ware über die Plattform des Veranstalters an. Kaufinteressierte können innerhalb der Bietzeit ihr Gebot abgeben. In der Regel hat dann derjenige die Ware gekauft, der innerhalb der Bietzeit das höchste Gebot abgegeben hat.

Nach der Auktion wird die Ware zuerst bezahlt, in der Regel durch Überweisung. Nach Eingang der Überweisung beim Verkäufer findet die Übergabe der Ware meist auf dem Versandweg statt.

Daneben haben sich auch so genannte Dienstleistungs-Auktionen über das Internet etabliert. Hierbei bieten entweder Kunden auf die Leistung eines Dienstleisters oder Dienstleister unterbieten den vom Kunden genannten Höchstpreis für einen konkreten Auftrag.

Internet-Auktionen sind meist keine echten Versteigerungen

Es ist ein weit verbreiteter Irrtum, dass es sich bei Internet-Auktionen immer um echte Versteigerungen handelt.

Richtig ist zwar, dass der Vertrag meistens zwischen dem Verkäufer und dem Höchstbietenden nach Ablauf einer gewissen Zeitspanne zustande kommt. Dies regeln die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der meisten Internet-

Auktionshäuser. Der Bundesgerichtshof hat bereits mit Urteil vom 7.11.2001, VIII ZR 13/01 festgestellt, dass der Zeitablauf nicht den bei Versteigerungen üblichen Zuschlag des Auktionators ersetzt. Aus diesem Grunde handelt es sich bei Internet-Auktionen, denen solche AGB zugrunde liegen, um sog. Fernabsatzverträge, für die besondere verbraucherschützende Regelungen wie z. B. das Widerrufsrecht (siehe dazu auch den Abschnitt „Rechte und Pflichten des Käufers“) gelten.

Behält der Anbieter sich vor, das Höchstgebot abzulehnen, liegt ebenfalls keine Versteigerung vor.

Dennoch ist die Bezeichnung „Auktion“ oder „Versteigerung“ für Verkäufe gegen Höchstgebot im Internet nicht ohne weiteres irreführend (OLG Frankfurt, Urteil v. 1.03.2001, Az. 6 U 64/00).

Einige Auktionshäuser bieten neben der Versteigerung noch die "Sofort-Kaufen-Option" an. Hat ein Verkäufer diese Option für die angebotene Ware gewählt, will er sie nicht versteigern, sondern zu einem Festpreis verkaufen. Der Kaufvertrag kommt dann mit demjenigen zustande, der als erster auf den Button "Sofort-Kaufen" klickt.

Die Beteiligten

An einer Internet-Auktion sind meist drei Parteien beteiligt:

- Der Verkäufer, der seine Ware anbietet.
- Der Käufer, der bis zum Ablauf der Bietzeit das höchste Gebot abgegeben hat.
- Das Internet-Auktionshaus, das die Plattform für diesen Handel zur Verfügung stellt und die Regeln nach denen Waren ver- und gekauft werden, bestimmt.

Rechte und Pflichten des Internet-Auktionshauses

Das Internet-Auktionshaus stellt in der Regel nur die Plattform für den Handel zwischen Verkäufer und Käufer dar. Es tritt insoweit nur als Vermittler auf. Hierfür verlangt das Internet-Auktionshaus von dem Verkäufer eine Provision. Käufer zahlen – abgesehen von den Kosten für die Internet-Verbindung – in der Regel nichts für die Nutzung der Plattform.

Das Internet-Auktionshaus ist weder für die Qualität der angebotenen Waren noch für die Zuverlässigkeit der Warenlieferung verantwortlich. Einige Auktionshäuser bieten aber einen sog. Käuferschutz an: Bleibt die Warenlieferung aus, zahlt das Auktionshaus auf Kulanzbasis einen bestimmten Betrag (bis zu 200 Euro) an den Käufer. Allerdings ist diese Serviceleistung an einige Bedingungen geknüpft: So

müssen Käufer und Verkäufer über vorwiegend positive Bewertungen verfügen, der Antrag auf Käuferschutz schriftlich erfolgen und eine Selbstbeteiligung von 25 Euro geleistet werden. Außerdem wird der Käuferschutz maximal dreimal in sechs Monaten gewährt. Einen Rechtsanspruch hierauf räumen die Auktionshäuser nicht ein. Der sog. "Käuferschutz" hilft möglicherweise den Schaden gering zu halten, eine volle Kostenerstattung findet aber nie statt.

Wer eine Internet-Auktion nutzen möchte – egal ob als Käufer oder Verkäufer – sollte sich vor der ersten Anmeldung die AGB des Internet-Auktionshauses ausdrucken und durchlesen. Diese müssen vor der Anmeldung ohnehin anerkannt werden. Dort finden sich nicht nur die „Spielregeln“, nach denen gekauft und verkauft werden kann. Auch das Verhältnis des Internet-Auktionshauses zu den Käufern und Verkäufern ist dort geregelt: Was gilt z. B. bei einem Systemausfall oder Wartungsarbeiten? Wann und wie kann der Vertrag wieder gekündigt werden? In welchen Fällen fallen für das Verkaufen von Waren Entgelte an? Welche Artikel dürfen nicht verkauft werden?

Rechte und Pflichten des Verkäufers

Abgesehen von den AGB des Internet-Auktionshauses gibt es zahlreiche andere Bestimmungen, an die sich ein Verkäufer halten muss. Allerdings treffen private und gewerbliche Anbieter hier unterschiedliche Pflichten.

Beide sind aber in jedem Fall verpflichtet, die angebotene Ware so wie beschrieben unmittelbar nach Zahlung des Kaufpreises oder Zug um Zug bei Abholung dem Käufer auszuhändigen bzw. an diesen zu versenden. Daneben haben Verkäufer gewisse Sorgfaltspflichten: Wer in der Anzeige schreibt, dass er ein neues Produkt anbietet, muss auch ein neues Produkt übergeben. Wer Fehler oder Mängel verschweigt, muss ggf. mit einer Reklamation oder einer Anfechtung des Vertrages durch den Käufer rechnen. Wer die Waren unsachgemäß verpackt, muss ggf. für den Transportschaden aufkommen.

Private Verkäufer können zwar die Gewährleistung für gebrauchte Artikel ausschließen, haften aber gleichwohl für unrichtige Angaben in ihrer Produktbeschreibung.

Gewerbliche Verkäufer können die Gewährleistung nie ausschließen. Sie können allerdings die Gewährleistungsfrist für gebrauchte Artikel auf ein Jahr beschränken. Gewerbliche Verkäufer haben zudem zahlreiche Informations- und Belehrungspflichten. Ausführliche Informationen hierzu hält u. a. die Wettbewerbszentrale auf ihrer Internetseite bereit.

Manchmal ist es bei Internet-Auktionen schwer zu erkennen, ob ein Anbieter Unternehmer ist. Unternehmer ist jeder, der bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Hierzu gehört auch die nebenberufliche unternehmerische Tätigkeit. Es ist nicht erforderlich, dass der Verkäufer die Absicht hat, Gewinne zu erzielen. Wer planmäßig und

dauerhaft Leistungen gegen ein Entgelt anbietet, ist Unternehmer. Anhaltspunkte, an denen sich die Unternehmer-Eigenschaft erkennen lässt, sind insbesondere:

- Unterhaltung eines "Shops"
- Zahl der Bewertungen – relativ hoch während der Tätigkeit als Käufer/Verkäufer
- Art der verkauften Artikel (Neu- oder Gebrauchtware, Beratungsbedarf, Wert).
- Zahl der aktuellen Verkäufe – wenn erkennbar ist, dass diese den Umfang einer Kellerentrümpelung oder Haushaltsauflösung übersteigen.

Rechte und Pflichten des Käufers

Grundsätzlich gilt auch bei Geschäften, die über das Internet abgeschlossen werden, dass Verträge eingehalten werden müssen. Wer also Ware über das Internet gekauft hat, muss diese auch bezahlen und abnehmen.

Die meisten Auktionshäuser regeln in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dass die Verkäufer sich bei Freischaltung der Angebotsseite verpflichten, das höchste innerhalb der Bietzeit abgegebene Angebot anzunehmen. In diesen Fällen geht die Rechtsprechung davon aus, dass die Freischaltung einer Angebotsseite eine auf den Abschluss eines Kaufvertrages gerichtete Willenserklärung des Verkäufers ist (BGH, Urteil vom 07.11.2001, VIII ZR 13/01). Der Vertrag kommt dann mit demjenigen zustande, der innerhalb der Bietzeit das höchste Gebot abgibt.

Wer bei einer Internet-Auktionen mitsteigert, muss sich also im Klaren darüber sein, dass sein Gebot solange bindend ist, wie innerhalb der Bietzeit kein höheres Angebot abgegeben wird. **Auch wer nur zum Spaß bietet, muss damit rechnen, dass sein Gebot das Höchste ist und er die Ware abnehmen muss!**

Ausnahmen hierzu regelt das Bürgerliche Gesetzbuch in seinen Bestimmungen über Widerruf und Gewährleistung.

So können private Endverbraucher einen Kauf bei einer Internet-Auktion dann rückgängig machen, wenn der Anbieter Unternehmer ist.

Anbieter ist Unternehmer

In diesem Fall können Verbraucher, die im Internet etwas ersteigert haben, den Kaufvertrag innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Widerrufsbelehrung **und** Eingang der Ware widerrufen. Voraussetzung ist, dass der Verbraucher die Belehrung über das Widerrufsrecht vor Vertragsschluss erhalten hat. Geht ihm die Belehrung nach Vertragsschluss zu, beträgt die Widerrufsfrist einen Monat. Hat der Unternehmer nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt, kann der Vertrag jederzeit widerrufen werden. Um das Widerrufsrecht auszuüben, genügt eine schriftliche Mitteilung (Brief, Fax oder Email) an den Anbieter. Der Widerruf muss nicht begründet werden. Alternativ können Verbraucher auch die Ware – innerhalb der Widerrufsfrist

– an den Anbieter zurückschicken. Wer sich nicht sicher ist, ob er ein Widerrufsrecht hat, sollte sich rechtlich beraten lassen.

Ein Rücktritt vom Vertrag kommt auch dann in Betracht, wenn die gelieferte Ware mangelhaft ist. Treten an der Kaufsache Mängel auf, kann der Käufer zuerst Nach-erfüllung verlangen. Wenn diese nicht möglich ist oder vom Verkäufer abgelehnt wird, kann der Käufer vom Kaufvertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern und/oder Schadensersatz verlangen. Bei beweglichen Sachen verjähren diese Ansprüche innerhalb von zwei Jahren ab Ablieferung der Ware. Weitere Informationen zu Reklamation und Umtausch enthält die Verbraucherinformation [„Gewährleistung, Umtausch, Reklamation“](#).

Tipps für Käufer:

Information ist das A & O

Wer sich vor dem Kauf über den Anbieter informiert, minimiert das Risiko. Wer sich vor dem Kauf informiert, weiß mit wem er es später zu tun hat, wo er seine Ansprüche geltend machen muss und wer ggf. Ansprüche gegen einen selbst hat.

Die einfachste Möglichkeit, sich über den Verkäufer zu informieren, bieten die Bewertungen derjenigen, die schon früher mit diesem Anbieter zu tun hatten. Hier erfährt man, ob der Anbieter seine Verpflichtungen früheren Käufern gegenüber ordnungsgemäß erfüllt hat. Dieses Bewertungssystem ist jedoch nur begrenzt aussagefähig, da nicht alle Nutzer von Online-Auktionen Bewertungen abgeben. Auf keinen Fall bieten diese Bewertungen eine verlässliche Zukunftsprognose.

Wer über ein Online-Auktionshaus Waren gekauft hat, erhält in der Regel unmittelbar nach dem Kauf von diesem Auktionshaus die Kontaktdaten des Verkäufers. Gewerbliche Anbieter müssen ihre vollständige Anschrift bereits in der Anzeige angeben.

Handelt es sich um einen privaten Anbieter empfiehlt es sich, bereits vor dem Kauf mit dem Anbieter Kontakt aufzunehmen und ihn nach Name, Anschrift und Telefonnummer zu fragen. Die von dem Anbieter genannten Daten lassen sich durch eine Recherche bei der Telefonauskunft prüfen und später mit den Daten, die das Online-Auktionshaus übermittelt, vergleichen. Dieser Datenvergleich sollte unbedingt **vor** der Zahlung erfolgen. Ergeben sich Unstimmigkeiten, ist es ratsam, die Zahlung vorläufig zurückzuhalten und den Verkäufer zu kontaktieren. Erfahrungsgemäß ist in den Fällen, in denen sich Unstimmigkeiten bei den Adressdaten ergeben, eine persönliche Übergabe der Ware sinnvoll. So kann man noch vor der Zahlung die Ware prüfen.

Ist die Ware ihr Geld wert?

Nicht immer sind die im Internet angebotenen Waren wirklich günstiger als die im Handel erhältlichen Waren. Über das Internet kann man allerdings an Waren kommen, die im Handel bereits vergriffen sind. Und wer sich bei der Suche Zeit lässt, findet dann möglicherweise auch wirkliche Schnäppchen.

Wer günstig einkaufen möchte, sollte bei Käufen über das Internet nicht anders vorgehen als beim Einkaufen im Handel. **Preise und Angebote sollten immer verglichen werden!** Hierfür gibt es im Internet zahlreiche Suchmaschinen.

Wer an Versteigerungen teilnimmt, sollte sich vorher überlegen, wie viel er höchstens bieten will. Wer dabei nicht aufpasst, zahlt sonst u. U. ein Vielfaches des handelsüblichen Ladenpreises. Vor dem Bieten ist es daher sinnvoll, sich über die Ladenpreise zu informieren.

Wichtig: Bei Versteigerungen im Internet müssen zu dem Verkaufspreis immer auch noch die Versandkosten gerechnet werden. Erst dann weiß man, was die Ware wirklich kostet.

Was bekommt man für sein Geld?

Wer keine Enttäuschungen erleben möchte, weil die zugesandte Ware nicht den Beschreibungen und/oder den eigenen Erwartungen entspricht, geht vor der Ersteigerung planvoll vor.

Die Angebote sollte man sich immer genau durchlesen und aus Gründen der Beweissicherung ausdrucken.

Wem an der Produktbeschreibung etwas unklar ist, sollte Kontakt mit dem Anbieter aufnehmen. Beantwortet dieser die Fragen nicht oder nur unzureichend, empfiehlt es sich, bei dieser Auktion nicht mitzusteigern.

Dies ist besonders wichtig, wenn man Wert darauf legt, das Produkt einer bestimmten Marke im Original zu bekommen. Gerade dann sollte man sich vor dem Bieten die Echtheit vom Anbieter bestätigen lassen. Im Fachhandel erfährt man z. B. wie das Markenzeichen aussieht (Form, Farbe, Größe), an welcher Stelle es angebracht wird und wie man Original und Fälschung auseinander halten kann.

Erst die Ware, dann das Geld

Dieser Grundsatz gilt bei Geschäften, die über das Internet abgewickelt werden, schon lange nicht mehr. Viele Verkäufer wollen die Ware erst verschicken, wenn das Geld bei ihnen angekommen ist. Das ist für den Käufer sehr riskant. Es kommt immer wieder vor, dass die Ware nicht beim Käufer ankommt oder beschädigt ist und der Verkäufer anschließend nicht auffindbar ist. Diese Risiken für Käufer lassen sich vermeiden, wenn man nicht im Voraus oder per Nachnahme zahlt. Alternativ kann die Zahlung über das Treuhandkonto des Internet-Auktionshauses erfolgen. Hierfür entstehen weitere Kosten, die jedoch bei teuren Artikeln geringer als ein möglicher Schaden sein können.

Insbesondere bei geringen Entfernungen zwischen Käufer und Verkäufer ist eine Übergabe Zug um Zug eine praktikable Alternative zur Vorkasse. Die Ware wird bei Übergabe bezahlt und kann direkt auf etwaige Fehler überprüft werden. Ganz ohne weitere Kosten und Mühen (Fahrzeit und -kosten), lässt sich aber auch diese Variante nicht realisieren.

Die Ware kommt nicht an

Manchmal dauert es länger als erwartet, bis die gekaufte Ware zu Hause eintrifft. Ist die Ware nicht spätestens eine Woche nach der Bezahlung angekommen, sollte man, falls noch nicht geschehen, schnellstmöglich die Kontaktdaten des Verkäufers (Adresse, Telefonnummer) recherchieren und sich mit diesem in Verbindung setzen. Gibt der Verkäufer keine oder nur ausweichende Antworten, empfiehlt es sich, Rechtsrat zum Beispiel bei der nächsten Verbraucherzentrale einzuholen.

Problematisch wird es immer dann, wenn der Verkäufer nicht mehr erreichbar ist. Das gezahlte Geld ist – sofern nicht ein Treuhandkonto genutzt wurde – dann meistens verloren. In diesem Fall kann noch eine Strafanzeige bei der nächsten Polizeidienststelle helfen, den Verkäufer zu finden. Auch das Internet-Auktionshaus sollte informiert werden, um weitere Käufer zu schützen.

Die Ware kommt an, ist aber beschädigt

Das Risiko des ordnungsgemäßen Transportes trägt der Verkäufer. Kommt also die Ware beschädigt beim Käufer an und behauptet der Verkäufer, dass die Ware vor der Versendung noch einwandfrei gewesen sei und beim Transport kaputt gegangen sein müsse, hat der Käufer alle Gewährleistungsansprüche (Weitere Informationen zu Reklamation und Umtausch können in der Verbraucherinformation „Gewährleistung, Reklamation, Umtausch“ nachgelesen werden).

Wer nicht Gefahr laufen möchte, dass er in einem solchen Fall seinem Geld hinterherläuft, ist gut beraten, das Treuhandkonto des Internet-Auktionshauses für die Bezahlung zu nutzen. Denn von dort wird das Geld erst dann an den Verkäufer überwiesen, wenn der Käufer mitteilt, dass er die Ware in einwandfreiem Zustand erhalten hat.

Datensicherheit und Datenschutz

Pishing

Immer häufiger erhalten Internet-Nutzer sog. Pishing-Mails. „Pishing“ ist ein Kunstwort, das sich aus den englischen Wörtern „Password“ und „Fishing“ zusammensetzt. Wer sich das vor Augen führt, weiß auch schon gleich, worum es bei diesen Mails geht: Die Absender wollen vertrauliche Daten wie Passwörter, PINs, TANs, Kreditkartendaten etc. in Erfahrung bringen, um dadurch Zugang zu Online-Konten etc. zu erhalten.

Die Absender dieser Mails geben sich häufig als bekannte Unternehmen aus und verwenden dazu deren Namen und Logos. Die Mails sehen täuschend echt aus. Meistens wird darin ein Vorwand genannt, der den Empfänger dazu veranlassen soll, seine Zugangsdaten einzugeben oder einem Link zu folgen.

Solche Mails sollte man sofort von seinem Rechner löschen! Keinesfalls sollte man seine vertraulichen Daten dort eingeben!

Seriöse Unternehmen fragen Ihre Kunden nicht nach persönlichen Passwörtern oder anderen Zugangsdaten!

Sichere Verbindung

Wer im Internet einkauft oder Waren ersteigert, übermittelt immer auch persönlich Daten wie Name, Kontonummer, Adresse. Grundsätzlich können diese Daten auch von unbefugten Personen gelesen werden. Dieses Risiko kann man dadurch minimieren, dass persönliche Daten und Zahlungsinformationen verschlüsselt übertragen werden. Betrüger können die Daten dann nicht „mitlesen“. Eine verschlüsselte Netzwerkverbindung ist in der Regel an dem Kürzel https:// in der Adresszeile des

Browsers und einem kleinen Schloss-Symbol in der unteren Browserleiste erkennbar.

Die meisten Online-Auktionshäuser sowie viele andere Unternehmen, bei denen persönliche Daten online übertragen werden, bieten ihren Kunden verschlüsselte Netzwerkverbindungen an.

Datenschutz

Wer sich an einer Online-Auktion beteiligt, muss sich bei dem jeweiligen Auktionshaus anmelden. Im Rahmen der Anmeldung werden persönliche Daten wie Name, Anschrift, Geburtsdatum, "Alias-Name", E-Mail-Adresse, Passwort abgefragt. Diese Daten werden von dem Internet-Auktionshaus gespeichert und in bestimmten Fällen verarbeitet oder weitergegeben. Die Einzelheiten dazu stehen in der Datenschutzerklärung des Auktionshauses.

Stand: 2010

Diese Verbraucherinformation gibt den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.

© Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Diese Verbraucherinformation wurde im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für das Verbraucherportal der hessischen Landesregierung www.verbraucherfenster.de erstellt.