

Abofalle  
Blog  
Cookie  
Domain  
Europäische Union  
Firewall  
Forum  
Gewährleistung  
Hot Spot  
Impressum  
IP-Adresse  
Kreditkarte  
Mahnverfahren  
Nachnahme  
Nickname  
ODR  
Patch  
Reisebuchung



## 1x1 des Internets

### Ein Glossar für Verbraucher und Anbieter

Scrollen  
Screenshot  
Update  
Verbraucher  
Widerrufsrecht  
WLAN



# 1x1 des Internets

---

# 1x1 des Internets

---

## Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

### - Nationale Anlaufstelle für Nutzer und Anbieter -

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wurde zum 01. Januar 2003 bei Euro-Info-Verbraucher e.V. eingerichtet.

Die Ansiedlung der eCommerce-Verbindungsstelle bei Euro-Info-Verbraucher e.V. beruht auf einer Entscheidung des Bundesministeriums der Justiz in Berlin, das diese nationale Verbindungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr seit ihrer Gründung am 1. Januar 2003 auch finanziert.

Auf unserer Homepage [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de) finden Sie umfangreiche weitergehende Informationen zum Recht im Internet und Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner für spezielle Themen des eCommerce.

Bei konkreten Fragen können Sie uns direkt kontaktieren:

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland  
bei Euro-Info-Verbraucher e.V. in Kehl  
Tel.: 0049 (0)7851 991 48 0  
Fax.: 0049 (0)7851 991 48 11

Felix Braun, Rechtsassessor  
eMail: [info@ecommerce-verbindungsstelle.de](mailto:info@ecommerce-verbindungsstelle.de)

# Einleitung

## Einleitung

Sie surfen regelmäßig im Internet, schreiben gerne E-Mails oder kaufen auch online ein?

Fragen bleiben da manchmal nicht aus.

Wir haben daher für Sie die wichtigsten Begriffe rund um das Internet und den Einkauf im Internet kurz zusammengefasst. Stichworte, die sehr häufig bei uns nachgefragt wurden, werden ausführlicher erläutert. So soll diese Broschüre dazu dienen, bei Fragen und Zweifeln schnell nachzuschlagen und Grundinformationen zum jeweiligen Thema oder Begriff zu finden.

Auch bei dem Lesen anderer Merkblätter und Broschüren der eCommerce-Verbindungsstelle – unter [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de) erhältlich – kann vorliegendes Glossar eine wertvolle Hilfe sein.

Bei weiteren Fragen, etwa zu Details und eventuellen Sonder- und Ausnahmeregelungen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

# 1x1 des Internets

---

## **A** **Abmahnung**

Eine Abmahnung ist die Aufforderung, eine bestimmte tatsächlich oder vermeintlich rechtsverletzende Handlung künftig zu unterlassen. Sie soll dem Abgemahnten ermöglichen, die Rechtsverletzung in Zukunft zu beheben und ein Gerichtsverfahren zu vermeiden. Abmahnungen sind grundsätzlich formfrei, werden jedoch in aller Regel schriftlich verschickt. Sie können sowohl Unternehmer als auch Verbraucher treffen. Beispielsweise kann ein Unternehmer abgemahnt werden, wenn er die Preise auf seiner Homepage nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprechend angibt oder seinen Impressumspflichten nicht nachkommt. Verbraucher werden häufig im Zusammenhang mit Urheberrechtsverletzungen abgemahnt, beispielsweise wenn von ihrem Internetanschluss aus Musikstücke unter Verstoß gegen Urheberrechte angeboten werden. Dem Schreiben beigefügt ist meist eine vorformulierte Unterlassungserklärung, in der sich der Unterzeichner unter Androhung einer Strafe verpflichten soll, Verstöße künftig zu unterlassen.

Eine Abmahnung sollte man nicht ignorieren, die Unterlassungserklärung aber keinesfalls ungeprüft unterschreiben. Grundsätzlich ist die Einholung von Rechtsrat empfehlenswert.

## **Abofalle**

Als Abofalle bezeichnet man umgangssprachlich eine leider nicht seltene Betrugsmasche im Internet, bei der ein Verbraucher ein Abonnement meist für eine Dienstleistung von einem Online-Anbieter eingeht, wobei dem Verbraucher die Kostenpflichtigkeit des Abonnements meistens unklar bleibt. Unternehmen bieten beispielsweise für die Routenplanung, für das Downloaden von Freeware oder die Suche nach günstiger Mode auf einer Homepage ihre Dienste an. Der Kunde wird, bevor er Zugang zum Routenplan oder zur Freeware erhält, aufgefordert sich anzumelden. Der Hinweis, dass die Dienste kostenpflichtig sind, ist zumeist nicht vorhanden oder so undeutlich, dass viele ihn nicht bemerken. In rechtlicher Hinsicht ist oft zweifelhaft, ob die geltend gemachte Forderung besteht. Nichtsdestotrotz gehen die Unternehmen mithilfe von Inkassobüros oder Anwälten gegen die Kunden vor. Die Einholung von Rechtsrat empfiehlt

# 1x1 des Internets

---

sich. Mehr Informationen finden Sie u.a. unter [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de) sowie unter [www.vorsicht-im-netz.de](http://www.vorsicht-im-netz.de).

## **ADR (Alternative Dispute Resolution)**

Unter diesem Begriff sind außergerichtliche Streitbeilegungsmethoden zusammengefasst, die eine Alternative zum staatlichen Gerichtsverfahren bieten, wie zum Beispiel Schlichtung. Gerade bei geringen Streitwerten – wie oft bei Streitfällen im Zusammenhang mit Online-Einkäufen – kann dies für beide Seiten interessant sein, da sie weniger förmlich und oft sogar kostenfrei sind. Die Europäische Kommission hat Qualitätskriterien für ADR entwickelt.

Auf der Internetseite der Kommission finden Sie auch eine Liste mit entsprechend notifizierten Stellen in ganz Europa, für Deutschland z.B. unter folgendem Link:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/ecc\\_germany\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_germany_en.htm)

## **AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)**

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind Klauseln, die das Vertragsverhältnis konkretisieren. Beispielsweise finden sich in AGB Hinweise zum anwendbaren Recht, zum Schadensersatz, zur Lieferung etc. Damit der Verkäufer nicht mit jedem einzelnen Käufer einen langen Vertrag aushandeln muss, kann er die Vertragseinzelheiten vorab in AGB zusammenfassen, die dann für jeden Käufer gelten. Verbraucher werden im Hinblick auf AGB gesetzlich besonders geschützt. Nicht jede vom Unternehmer vorgegebene AGB ist wirksam, darüber hinaus müssen AGB dem Verbraucher so unterbreitet werden, dass er in zumutbarer Weise davon Kenntnis nehmen kann. Bei Online-Shops wird häufig verlangt, dass man durch das Setzen eines Häkchens bestätigt, die AGB zur Kenntnis genommen zu haben. Es ist empfehlenswert die AGB wirklich zu lesen und abzuspeichern. Trotzdem können einzelne Klauseln, wie bereits erwähnt, unwirksam sein. AGB sind keinesfalls mit einem Gesetz zu verwechseln.

# 1x1 des Internets

---

## **Anwendbares Recht**

Welches Recht ist anwendbar, wenn Sie als Verbraucher bei einem Händler im europäischen Ausland bestellen? Diese Fälle regelt die sog. ROM-I-Verordnung, die fast für die gesamte Europäische Union gilt. Haben Unternehmer und Verbraucher nichts weiter vereinbart, so unterliegt der Vertrag grundsätzlich dem Recht des Staats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, sofern der Unternehmer seine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit auch in irgendeiner Weise auf diesen Staat ausrichtet, was bei einer Internetseite grundsätzlich gegeben ist. (Diese Regel gilt aber nicht bei allen Verbraucherverträgen, vgl. Art. 6 Abs. 4 ROM-I-VO). Etwas komplizierter wird es, wenn zwischen Unternehmer und Verbraucher bei einem solchen Vertrag über das Internet eine Rechtswahl getroffen wurde. Vereinfacht ausgedrückt und von einigen Ausnahmen abgesehen darf dem Verbraucher grundsätzlich nie der Schutz entzogen werden, der ihm durch die Verbraucherschutzrechtlichen Regelungen seines Landes gewährt wird. Ist das Recht des Staates, in dem der Onlineshopbetreiber sitzt, für den Verbraucher aber günstiger als das seines eigenen Staates, ist eine entsprechende Rechtswahl des Onlineshopbetreibers - übrigens auch durch AGB - wirksam, denn hier bedarf der Verbraucher keines weitergehenden Schutzes.

## **Attachment**

englisch für Anhang, gemeint sind beispielsweise Datei-Anhänge in E-Mails.

## **Autokauf im Internet**

Nicht selten finden Sie auf bekannten Online-Anzeigenportalen für Autos bei der Suche nach Ihrem Traumwagen günstige Angebote auch außerhalb Deutschlands. Dies kann interessant sein, doch Vorsicht bei ganz besonders günstigen Schnäppchen! Wenn Sie den Verkäufer nicht kennen, sollten Sie auf keinen Fall größere Summen per Vorkasse bezahlen - erst recht nicht mittels Geldtransferdiensten oder über angebliche Treuhänder (seriöse Treuhänder gibt es aber!). Solche Maschen sind insbesondere bei Angeboten aus einigen EU-Ländern aufgefallen. Kommt es dann Problemen, wird es schwierig bis unmöglich, sein Geld zurückzubekommen. Gute Hinweise finden Sie u.a. auf der Website [www.sicherer-autokauf.de](http://www.sicherer-autokauf.de).

# 1x1 des Internets

---

## **B** **B2B** (Business-to-Business)

Bezeichnung für Geschäftsbeziehungen, die sich nicht zwischen Unternehmer und Endverbrauchern abspielen, sondern zwischen zwei Unternehmern stattfinden.

## **B2C** (Business-to-Consumer)

Geschäftsbeziehung zwischen Unternehmer und Endverbraucher. In einer solchen Beziehung stehen dem Verbraucher bestimmte Rechte zu, etwa das Widerrufsrecht. Viele dieser Rechte gelten übrigens EU-weit.

## **Barrierefreies Internet**

Als barrierefreies Internet bezeichnet man Internetangebote, die von allen Nutzern unabhängig von sowohl körperlichen als auch technischen Möglichkeiten ohne Einschränkungen genutzt werden können. Blinde und sehbehinderte Menschen beispielsweise sollen sich Texte unabhängig von technischen Begrenzungen vorlesen oder in Brailleschrift ausgeben lassen können.

## **BCC**

Blind Carbon Copy, sog. "Blindkopie" einer E-Mail

Einer oder mehrere Adressaten können in dieses E-Mail-Adressfeld eingetragen werden. Der Empfänger sieht jedoch nur seine eigene E-Mail Adresse, die übrigen E-Mail Adressen werden ihm nicht angezeigt. Bei Newslettern werden z.B. die Adressen häufig im BCC eingegeben, damit den Adressaten nicht alle E-Mail-Adressen der übrigen Empfänger preisgegeben werden (im Gegensatz zu einer Eingabe im CC-Feld, siehe dazu CC).

## **Beweislast**

Die Frage nach der Beweislast ist wichtig im Fall einer Streitigkeit: Welcher Partei obliegt es, in einem Prozess Beweis für ihre Behauptung anzubieten? Grundsätzlich gilt, dass jede Partei die Voraussetzungen einer für sie günstigen Rechtsnorm beweisen muss. Möchte jemand z.B. eine

# 1x1 des Internets

---

Geldforderung aus einem Vertrag geltend machen, muss er beweisen, dass ein wirksamer Vertrag zustande gekommen ist.

## **Beweiswert von E-Mails**

Abgesehen von speziellen E-Mail-Formen, etwa solchen mit einer elektronischen Signatur, ist der Beweiswert einer E-Mail geringer als der eines Schriftstücks. Dies liegt unter anderem daran, dass E-Mails leichter gefälscht und manipuliert werden können. Der Richter kann jedoch auch E-Mails im Prozess zur Kenntnis nehmen und würdigen.

## **Bezahlung im Internet**

Im Internet stehen diverse, auch viele unbekannte Bezahlmethoden zur Verfügung. Nähere Informationen zu weiteren Bezahlmethoden finden Sie in der Broschüre „Sicher durchs Internet“ auf der Seite der eCommerce-Verbindungsstelle ([www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)). Siehe auch Treuhand, Vorkasse, Nachnahme, Überweisung. Vorsicht ist insbesondere geboten bei direkten Geldtransferdiensten. Wenn man den Empfänger des Geldes nicht gut kennt, besteht die Gefahr, dass es schwer bis unmöglich wird, den Empfänger klar zu identifizieren. Ohne eine klare Identifikation kann z.B. nicht auf Rückzahlung vor Gericht geklagt werden (siehe dazu auch Autokauf).

## **Blacklist**

Um gegen Spam und unerwünschte E-Mails vorzugehen, kann man eine „schwarze Liste“ derjenigen Absender erstellen, von denen man keine E-Mails empfangen möchte – dies ist allerdings eher eine Maßnahme für professionelle Internetnutzer, die Einfluss auf den Mailserver haben, aber nicht für den ganz normalen Endverbraucher. Spam-E-Mails werden jedoch häufig von ständig variierenden Absendern versandt, so dass allein die Einrichtung einer Blacklist nicht ausreichend ist.

# 1x1 des Internets

---

## **Blog**

ist eine Wortkreuzung aus Web und Logbuch. Es handelt sich dabei um im Internet veröffentlichte Beiträge zu verschiedensten Themen, auch etwa Warnungen vor bestimmten Online-Abzockern. Da ein Blog aber typischerweise persönliche Meinungen der Blogger wiedergibt, können dort veröffentlichte Empfehlungen oder Warnungen zwar eine Orientierung bieten, aber am besten sollte man noch weitere Informationsquellen nutzen. Die Beiträge werden in chronologisch geordneter Reihenfolge veröffentlicht.

## **Browser**

Ein Browser ist ein Computerprogramm zum Betrachten einer Website oder anderer Daten. Beispiele für Webbrowser sind der Windows Internet Explorer, der Mozilla Firefox, Opera oder auch Safari.

## **CC**

Carbon Copy (Durchschlag)

Beim Verfassen einer E-Mail kann man einen oder mehrere Adressaten in dieses Feld eintragen. Damit wird signalisiert, dass diese E-Mail sich nicht direkt an diesen Adressaten wendet, sondern lediglich zur Kenntnisnahme an ihn versandt wird. Die Einträge im CC-Feld werden (im Gegensatz zum BCC-Feld) bei allen Empfängern angezeigt. Siehe auch BCC.

## **Cookie**

Cookies sind Dateien, die beim Surfen im Internet vom Browser automatisch auf dem Computer gespeichert werden. In diesen Dateien sind verschiedene Informationen über das Surfverhalten enthalten, zum Beispiel welche Produkte auf der Webseite gesucht oder welche Unterseiten aufgerufen wurden. Bei einem erneuten Besuch der Seite können diese Daten wieder ausgelesen werden. Somit können dem Besucher zum Beispiel gleich auf der Startseite die Gruppe der Produkte angezeigt werden, die er sich kürzlich angesehen hat. Möchte man verhindern, dass diese Informationen gespeichert werden, kann man

# 1x1 des Internets

---

entweder das Speichern von Cookies komplett unterbinden oder die Cookies in regelmäßigen Abständen löschen. Hierzu gibt es Einstellungen in Ihrem Browserprogramm, die Sie Ihren Bedürfnissen anpassen können. Auch in Bezug auf Cookies gibt es einen europäischen Rechtsrahmen.

## **D** DENIC

**D**Eutsches **N**etwork **I**nformation **C**enter. Die DENIC eG ist die zentrale Registrierungsstelle für alle Domains unterhalb der Top Level Domain .de, d.h. vereinfacht ausgedrückt für alle Websites, die auf .de enden. Auf der Homepage [www.denic.de](http://www.denic.de) kann man jede beliebige, auf .de endende Internetseite in ein Suchfeld eintragen und dann beispielsweise erfahren, wer diese Seite wann registriert hat und wer rechtlich verantwortlich ist. Eine Abfrage dieser Daten ist insbesondere dann zulässig, wenn sie dazu dient, bei rechtlichen Problemen Kontakt zu den Verantwortlichen der Internetseite aufzunehmen.

### **Disclaimer**

Englisch für "Haftungsausschlussklausel".

### **Domain**

Eine Domain ist vereinfacht gesagt die Adresse einer Internetseite, wie zum Beispiel [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de). Mehr Informationen zum Domainrecht finden Sie in der Broschüre „Die eigene Internetpräsenz“ unter [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de).

### **Download (Herunterladen)**

Gegenteil von Upload; bezeichnet die Übertragung von Daten meist aus dem Internet zum eigenen Computer.

# 1x1 des Internets

---

## **E**lektronische Signatur

Mithilfe einer elektronischen Signatur kann man den Ersteller eines elektronischen Dokuments, z.B. einer E-Mail, authentifizieren. Es gibt mehrere Stufen der elektronischen Signatur. Der sog. qualifizierten elektronischen Signatur kommt kraft Gesetzes derselbe Beweiswert wie der klassischen Schriftform zu. Die Bundesnetzagentur akkreditiert Anbieter, die elektronische Signaturen zur Verfügung stellen.

## **Emoticon („Smileys“)**

Wortkreuzung aus „emotion“ und „icon“. Durch Emoticons werden meist Gefühle ausgedrückt, die allein durch Text nur schwer vermittelbar sind. Bekannt sind z.B. folgende Zeichen: ☺, ☹, ;).

## **Europäisches Verbraucherzentrum**

In jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union sowie in Norwegen und Island gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum, an das sich Verbraucher für Informationsanfragen, aber auch bei konkreten Streitfällen mit einem Unternehmer aus einem anderen Land der EU wenden können. Auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über im Internet abgeschlossene Verträge kann man sich kostenlos an die Verbraucherzentren wenden. Zusammen bilden sie ein Netzwerk, das ECC-Net. Deutsche Verbraucher sollten sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wenden. Die Website des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland / Kehl findet man unter [www.eu-verbraucher.de](http://www.eu-verbraucher.de).

## **Europäische Union**

Viele verbraucherschützende Vorschriften im Online-Handel beruhen auf europäischen Vorgaben. Das heißt, dass Sie, wenn Sie innerhalb der Europäischen Union beispielsweise Waren online bestellen, geschützt sind und in den meisten Fällen wenigstens einen einheitlichen Mindestschutz genießen. So haben Sie als Verbraucher zum Beispiel EU-weit ein Widerrufsrecht. Lediglich hinsichtlich der Dauer des Widerrufsrechts ergeben sich Unterschiede, auch wenn diese oft gar nicht zum Tragen

# 1x1 des Internets

---

kommen: Bei einer Bestellung über das Internet können Sie sich nämlich oft auf das Schutzniveau Ihres „Heimatrechts“ berufen, sofern dieses höher ist (siehe anwendbares Recht).

## **F** FAQ

Abkürzung für: Frequently Asked Questions – also eine Liste mit den am häufigsten gestellten Fragen und den Antworten.

## **Feed**

auch Newsfeed genannt. Anstatt eine bestimmte Internetseite ständig auf neue Einträge zu überprüfen, kann man sich u.U. auch für den Newsfeed anmelden und sich über neue Beiträge informieren lassen. Werden zum Beispiel neue Artikel auf die Seite gestellt, kann man mittels spezieller Programme darüber benachrichtigt werden.

## **Fernabsatzvertrag**

Fernabsatzverträge sind laut der Definition des Gesetzgebers Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen einschließlich Finanzdienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen werden. Fernabsatzverträge sind dadurch gekennzeichnet, dass sich beide Parteien beim Vertragsschluss nicht am selben Ort befinden. Ein typischer Fall ist also die Bestellung bei einem Online-Shop. Aufgrund dieser Besonderheiten wird der Verbraucher EU-weit besonders geschützt. Da er die bestellte Ware z.B. nicht direkt im Laden testen kann, steht ihm als Ausgleich ein Widerrufsrecht zu. Siehe auch Vertragsschluss im Internet und Widerrufsrecht.

## **Filesharing**

übersetzt etwa „Datenaustausch“. Mit Hilfe von Peer-to-Peer Netzwerken können im Internet Daten direkt zwischen Nutzern ausgetauscht werden.

# 1x1 des Internets

---

Man kann selbst Daten downloaden, stellt aber zumeist gleichzeitig die auf seinem Rechner vorhandenen Daten zum Upload zur Verfügung. Häufig werden Musiktitel über Filesharing unter Verstoß gegen das Urheberrecht erworben.

## Firewall

Firewalls (englisch Brandschutzwand) sind digitale Schutzmauern, die private Netzwerke vor Zugriffen aus dem Internet schützen sollen. Sie sollen unerwünschte Eindringlinge abwehren und gleichzeitig den gewünschten Datenverkehr möglichst wenig behindern.

## Flatrate

kann in etwa mit „Pauschaltarif“ übersetzt werden. Bei Flatrates für den Internetzugang wird nur ein monatlicher Pauschalpreis fällig, in der Regel unabhängig davon, wie lange man das Internet nutzt oder welche Datenmenge man downloaded.

## Forum

von lat. Marktplatz. Diskussionsforum im Internet, indem Gedanken, Meinungen und Erfahrungen ausgetauscht werden. Beachten Sie: Verlassen Sie sich nicht nur auf ein Forum, sondern recherchieren Sie in mehreren. Denn subjektive Meinungen müssen nicht immer der Wahrheit entsprechen. Siehe auch Blog.

## Freeware

Freeware ist kostenfrei verfügbare Software.

## **G** Garantie

Beim Kauf von Waren versteht man unter Garantie eine freiwillige Zusatzleistung des Händlers oder Herstellers für bestimmte Fälle von Mängeln an der Ware. Die Garantie ist nicht zu verwechseln mit den

# 1x1 des Internets

---

gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsrechten. Der Inhalt und die Dauer einer Garantie können im Wesentlichen vom Händler oder Hersteller festgelegt werden.

## **Gewährleistungsrechte**

Ist die Ware bei Übergabe an den Käufer mangelhaft, stehen dem Käufer kraft Gesetz Gewährleistungsrechte zu (Gewährleistungsrechte sind nicht zu verwechseln mit Garantieansprüchen). In erster Linie kann der Käufer vom Verkäufer fordern, dass dieser den Mangel an der Ware ausbessert oder eine neue mangelfreie Sache liefert. Der Käufer kann grundsätzlich wählen, ob er die alte Ware repariert haben möchte oder ob er lieber neue Ware erhalten möchte. Wichtig ist, dem Verkäufer die Gelegenheit zu geben den Mangel auszubessern. Der Verkäufer ist in den meisten Fällen dazu berechtigt, den Mangel selbst zu beseitigen. Ansonsten kommen aber auch der Rücktritt vom Vertrag, Minderung des Kaufpreises sowie Schadensersatzansprüche in Betracht.

Die Gewährleistungsrechte bestehen zwei Jahre ab Übergabe der Kaufsache. Der Käufer muss beweisen, dass die Kaufsache zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war. Tritt der Mangel in den ersten sechs Monaten nach Kauf auf, wird jedoch vermutet, dass er bereits bei der Übergabe vorlag. Diese Sechs-Monats-Regelung erleichtert dem Käufer die Geltendmachung seiner Gewährleistungsrechte. Ein Unternehmer kann die Gewährleistungsrechte bei einem Verkauf an einen Verbraucher nicht ausschließen, lediglich beim Verkauf von gebrauchten Sachen ist eine Begrenzung auf ein Jahr möglich.

Gewährleistungsrechte gibt es in allen EU-Staaten.

## **Gütesiegel**

Für den elektronischen Handel gibt es mehrere Gütesiegel. Ein Gütesiegel soll das Vertrauen der Kunden in den jeweiligen Online-Shop stärken. Es besagt, dass der mit dem Siegel ausgezeichnete Online-Shop die Kriterien des Gütesiegelanbieters erfüllt. Zum Teil bieten die Gütesiegelanbieter noch zusätzliche Leistungen, wie zum Beispiel Geld-zurück-Garantien an.

# 1x1 des Internets

---

Welche Kriterien zu erfüllen sind und welche Zusatzleistungen angeboten werden, hängt vom jeweiligen Gütesiegelanbieter ab, dessen Konditionen man genau überprüfen sollte. Die Initiative D21 hat Qualitätskriterien für Gütesiegel entwickelt und führt eine Liste der empfehlenswerten Gütesiegelanbieter unter [www.internet-guetesiegel.de](http://www.internet-guetesiegel.de).

Es kommt vor, dass sich unseriöse Shops mit frei erfundenen Gütesiegeln schmücken, daher sollten Sie immer genau überprüfen, ob das Gütesiegel existiert. Auch sollten Sie überprüfen, ob der Shop tatsächlich bei dem Gütesiegelanbieter registriert ist, denn bisweilen werden auch echte Gütesiegel unerlaubt verwendet. Auch im EU-Ausland gibt es verschiedene Gütesiegel, hier sollten Sie sich aber genau erkundigen, was wirklich hinter dem Siegel steckt und ggf. Rat einholen, z.B. mit Hilfe der Europäischen Verbraucherzentren (siehe dort). Darüber hinaus gibt es Bestrebungen, einheitliche Gütesiegel für den gesamten EU-Raum zu schaffen.

## **H** Hot Spot

An den sog. Hot Spots kann man über WLAN, d.h. kabellos, im Internet surfen. Hot Spots befinden sich meist an öffentlichen Plätzen, wie zum Beispiel Flughäfen, Bahnhöfen oder Hotels.

## **HTTPS**

HyperText Transfer Protocol Secure, übersetzt in etwa „sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll“; es handelt sich um ein Verfahren mit dem Daten im Internet sicherer übertragen werden können. Dass dieses Verfahren angewandt wird, erkennen Sie an der Adresszeile Ihres Browsers. Anstatt des sonst üblichen „http“ wird ein „https“ angezeigt. Bei manchen Browsern erscheint noch zusätzlich ein Symbol wie zum Beispiel ein kleines Schloss in der Adresszeile oder unten rechts in der Ecke des Fensters. Vor allem wenn Sie im Internet sensible Daten eingeben, wie zum Beispiel Ihre Bankverbindung oder Ihre Kreditkartennummer, sollten Sie auf eine sichere Übertragung achten.

# 1x1 des Internets

---

## **I**mpressum

Als Impressum bezeichnet man Pflichtangaben, die der Betreiber einer Homepage dort über sich selbst machen muss. Gesetzlich vorgeschrieben werden sie durch das Telemediengesetz (TMG). Entsprechende Vorschriften bestehen aber auch EU-weit. Verpflichtet sind Diensteanbieter, die geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien bereithalten, also zum Beispiel Online-Shop-Betreiber, die Waren über eine Homepage verkaufen. Angegeben werden müssen beispielsweise der Name und die Kontaktinformationen, also Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, in manchen Fällen noch zusätzlich die zuständige Aufsichtsbehörde oder die Nummer des Handelsregister- oder des Vereinsregistereintrags o.ä. Diese Vorschriften dienen im Wesentlichen dem Verbraucherschutz. Als Verbraucher können Sie somit davon profitieren und sich vor einer Bestellung über den Händler informieren oder mit ihm Kontakt aufnehmen – auch im Nachhinein im Falle von Problemen. Doch auch als Betreiber einer privaten Seite kann Sie die Impressumspflicht treffen, etwa wenn eine Werbung auf Ihrer Seite geschaltet ist. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall gerne direkt bei uns.

## **IP-Adresse**

Jeder Rechner, der an das Internet angeschlossen ist, hat eine eigene, aus Zahlen bestehende Adresse (die IP-Adresse), durch die er identifiziert werden kann. Über die Internetprovider können diese IP-Adressen den Anschlussinhabern zugeordnet werden. Anonym ist man also im Internet nicht. Allerdings darf nicht jeder bei den Providern nach der Person hinter der IP-Adresse fragen. Für sich allein genommen ist eine IP-Adresse übrigens kein Beweis dafür, dass der Inhaber der IP-Adresse z.B. einen Vertrag abgeschlossen hat. Diese Frage taucht oft im Zusammenhang mit Abofallen auf.

## **K**reditkartenzahlung

Die Kreditkartenzahlung von online bestellten Waren hat für den Käufer den Vorteil, dass er bei den meisten Banken den Betrag binnen sechs Wochen zurückfordern kann, beispielsweise für den Fall, dass

## 1x1 des Internets

---

keine Ware geliefert wird und auch keine Rückerstattung geleistet wird. Ähnliche Vorteile bietet übrigens ein Lastschriftverfahren. Bezüglich Einzelheiten sollte man sich jedoch mit seiner Bank in Verbindung setzen oder zumindest die AGB des kreditkarten anbietenden Instituts aufmerksam studieren. Damit die Kreditkartendaten möglichst sicher übertragen werden, ist es von Vorteil, die Daten nur über eine verschlüsselte Verbindung (u.a. erkennbar am `https://` in der Adresszeile des Browsers) einzugeben.

### **M** Mahnverfahren

Das gerichtliche Mahnverfahren, nicht zu verwechseln mit einer einfachen *Mahnung*, ist ein Verfahren mit dem Ansprüche auf Geldzahlung gerichtlich festgestellt werden können. Es findet keine Verhandlung vor Gericht statt, das Verfahren wird schriftlich durchgeführt. Wer einen sog. Mahnbescheid vom Gericht bekommt und der Ansicht ist, dass die geltend gemachte Forderung nicht besteht, sollte dem Mahnbescheid widersprechen. Die Widerspruchsfrist ist auf dem Mahnbescheid genannt. Es ist wichtig zu widersprechen, da ansonsten der mit dem Mahnbescheid geltend gemachte Anspruch erst einmal als zugestanden gilt. Für grenzüberschreitende Streitfälle wurde ein spezielles Europäisches Mahnverfahren eingeführt.

### **Minderjährige**

Auch im Internet gilt, dass Kinder, die unter 7 Jahre alt sind, keine Verträge schließen können.

Minderjährige, die zwischen 7 und 17 Jahren alt sind (also bis zum 18. Geburtstag), können Verträge nur mit der Zustimmung bzw. nachträglichen Genehmigung der Erziehungsberechtigten schließen. Ein Vertrag ohne Zustimmung der Erziehungsberechtigten ist also nicht wirksam. Dies sollten Sie demjenigen, der einen Anspruch gegen Sie oder Ihr Kind geltend macht, auch mitteilen. Eine Ausnahme hiervon wird nur für „Taschengeld“-Einkäufe nach § 110 BGB gemacht. Ein Beispiel für ein ausnahmsweise nach § 110 BGB wirksames Geschäft ist der Kauf einer Tüte Gummibärchen

# 1x1 des Internets

---

oder u.U. auch eines mp3-Players oder eines vergleichbaren, etwas höherwertigeren Produkts. Hierunter fallen also Einkäufe, die sofort mit dem Taschengeld oder sonstigen Mitteln bezahlt werden, die mit Zustimmung der gesetzlichen Vertreter, z.B. den Eltern, überlassen wurden.

Eine genaue Preisgrenze gibt es nicht, auch kann in einem gewissen Maße Geld angespart und dann gekauft werden – insofern ist der Begriff „Taschengeld“ eher weit zu sehen. Extrem teure Einkäufe sind aber nicht mehr gedeckt.

Viel entscheidender als der Betrag, der also oft noch im Rahmen des § 110 BGB liegen würde, ist, dass die Leistung mit den genannten Mitteln *bewirkt* worden sein muss – erst dann kann ein Vertrag wirksam werden und eine Forderung entstehen. Minderjährige müssen also gerade schon gezahlt haben. Dies ist bei einem über das Internet abgeschlossen Vertrag aber oft just nicht der Fall.

## **N**achnahme

Nachnahme ist eine Bezahlart, die teilweise von Online-Shops angeboten wird. Der Kaufpreis wird bei Auslieferung der Ware durch das Transportunternehmen kassiert. Die Zahlung per Nachnahme beinhaltet für Händler und Kunden das wohl geringste Risiko, da Ware und Geld unmittelbar gegeneinander ausgetauscht werden. Auch wird auf den Versand der sensiblen Zahlungsdaten über das Internet verzichtet. Nachteilig sind allerdings die zusätzlich anfallenden Nachnahmegebühren.

## **Newsletter**

Ein Newsletter ist eine E-Mail mit Nachrichten und Neuigkeiten, die regelmäßig an Personen versandt wird, die sich für den Newsletter angemeldet haben. Eine Abmeldung muss möglich sein.

# 1x1 des Internets

---

## **Nickname**

Englisch für „Spitzname“. Im Internet häufig wie „Pseudonym“ gebraucht. Es handelt sich dabei um einen ausgedachten Namen, der zum Beispiel in sozialen Netzwerken, Chats oder Foren benutzt wird, um anonym zu bleiben.

## **O** **ODR (Online Dispute Resolution)**

Außergerichtliche Streitbeilegung, bei der sowohl Antragstellung als auch die Kommunikation zwischen den Parteien und dem Schlichter über das Internet erfolgt. Siehe auch [ADR](#).

## **Opt-in**

Das Opt-in Verfahren findet u.a. in der E-Mail-Werbung Anwendung. Der Verbraucher muss sich im Wege einer Einwilligungsklausel ausdrücklich dazu bereit erklären, Werbung zu empfangen, etwa indem er bei der Anmeldung auf einer Homepage ein Kästchen anklickt.

## **P** **Passwort**

Passwörter für Online-Marktplätze und Online-Plattformen sollte man nicht unbedarft an Dritte herausgeben. Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass man unter Umständen selbst haftet, wenn ein Dritter den Account eines Online-Marktplatzes nutzt.

## **Patch**

englisch für "Flicken". Im Zusammenhang mit Software ist ein Patch eine Aktualisierung der Software durch ein Programm, zum Beispiel um Sicherheitslücken zu schließen oder um die Software auf den neusten Stand zu bringen. „Patch Day“ bezeichnet in diesem Zusammenhang einen von großen Softwareherstellern festgesetzten, regelmäßig wiederkehrenden Termin, an dem üblicherweise die Aktualisierungen zur Verfügung stehen.

# 1x1 des Internets

---

## **Phishing**

Wortkreuzung aus "Passwort" und "fishing". Damit bezeichnet man betrügerische Methoden, um etwa mittels gefälschter E-Mails an Benutzernamen und Passwörter zu gelangen, insbesondere für Online-Banking und Zahlungen per Kreditkarte.

## **Pop-Up**

englisch für "aufspringen". Damit bezeichnet man Fenster, die sich plötzlich während des Surfens, vor allen anderen geöffneten Fenstern öffnen. Enthalten sind oft Werbenachrichten. Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Pop-Ups unterbunden werden.

## **Preisangaben**

Online-Shops müssen Ihre Preise deutlich angeben. Insbesondere müssen die Liefer- und Versandkosten angegeben werden und zwar vor Einlegen der Ware in den Warenkorb. Bei undeutlichen oder versteckten Kostenhinweisen, die dazu führen, dass beim Kunden der Eindruck entsteht, die Leistung sei nicht kostenpflichtig, ist meist sehr fraglich, ob ein wirksamer kostenpflichtiger Vertrag zustande kam. Siehe auch Abofalle.

## **R** Reisebuchung im Internet

Bei Buchung von Flügen, Hotels oder Reisen besteht von Gesetzes wegen kein Widerrufsrecht. Ob man die Reise stornieren kann, muss mit dem Reiseanbieter geklärt werden. Meistens fallen Stornierungsgebühren an, die prozentual zum Preis berechnet werden.

## **S** Schlichtung

ist die außergerichtliche Beilegung eines Rechtsstreites zwischen streitenden Parteien durch einen neutralen, unabhängigen Dritten (Schlichter). Siehe auch ADR und ODR.

# 1x1 des Internets

---

## **Screenshot**

Ein Screenshot, übersetzt *Bildschirmkopie* oder *Bildschirmfotografie*, ist eine Momentaufnahme des Bildschirms. Man erstellt einen Screenshot, indem man den „Druck“-Knopf auf der Tastatur drückt und den Screenshot anschließend in ein leeres Dokument einfügt. Der Zustand oder die Angaben auf einer Homepage können so dokumentiert werden.

## **Scrollen**

Damit Sie alle Teile einer Internetseite sehen oder beispielsweise einen langen Text auf einer Homepage vollständig lesen können, können Sie mithilfe der sog. Bildlaufleiste die Internetseite nach oben, nach unten oder nach rechts und links schieben. Dies nennt man scrollen.

## **Spam**

Als Spam bezeichnet man unerwünschte E-Mails, meist Werbeemails, die man unaufgefordert erhält und die massenweise versandt werden. Mit einem Spamfilter, einem Programm, das Spam-Mails ausfiltert, können Sie Spam entgegenwirken. Die meisten E-Mail-Anbieter bieten bereits einen Spamfilter an. Damit nicht doch versehentlich erwünschte E-Mails im Spam-Ordner landen, sollten Sie den Spamfilter sorgfältig einstellen. Auch kann es sinnvoll sein, ab und an im Spamordner nachzuschauen, ob eine erwünschte E-Mail dort gelandet sein könnte.

## **T**Tracking-ID/Trackingnumber

ist eine Nummer, die der Sendungsverfolgung von Päckchen und Paketen dient. Mithilfe dieser Nummer ermöglichen es viele Transportunternehmen dem Kunden, den aktuellen Standort und Status der Sendungen online zu überprüfen.

## **Treuhanddienst**

Bei der Zahlungsabwicklung über einen Treuhanddienst überweist der Käufer in der Regel zunächst den Kaufbetrag auf ein Konto des

# 1x1 des Internets

---

Treuhanddienstes. Der Verkäufer wird benachrichtigt, dass das Geld eingegangen ist und sendet die Ware an den Käufer. Nachdem der Käufer die Ware erhalten und geprüft hat, bestätigt er den ordnungsgemäßen Wareneingang, und der Kaufpreis wird – in der Regel verringert um eine Gebühr – an den Verkäufer überwiesen. Der Treuhänder fungiert hierbei als eine Art Mittler und reduziert dadurch die Risiken der Transaktion sowohl für den Käufer als auch für den Verkäufer. Vorsicht: Es gibt auch unseriöse Treuhänder, erkundigen Sie sich gut im Vorfeld.

## **Trojaner (Trojanisches Pferd)**

Computerprogramm, das getarnt als harmlose Anwendung im Hintergrund geheime Informationen, z.B. Passwörter, ausspioniert und selbsttätig an einen unbefugten Empfänger übermittelt.

## **U Überweisung**

Bei der Bezahlung per Banküberweisung ist zu beachten, dass der Geldbetrag nicht mehr zurückforderbar ist, sobald das Geld auf dem Konto des Empfängers gutgeschrieben wurde. Siehe auch Kreditkartenzahlung. Vorkasse per Überweisung sollte man daher nur leisten, wenn der Händler vertrauenswürdig ist.

## **Unternehmer**

ist, wer ein Rechtsgeschäft abschließt und dabei in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Wer sich als Unternehmer ausgibt, obwohl er Verbraucher ist, muss sich einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs zufolge auch als solcher behandeln lassen. Folgen haben kann dies zum Beispiel für das Widerrufsrecht. Unternehmern steht kein Widerrufsrecht zu, Verbrauchern schon.

## **Update**

übersetzt in etwa „Aktualisierung“; führt man ein Software-Update durch, wird die Software auf den neuesten Stand gebracht (siehe auch Patch).

# 1x1 des Internets

---

## **Upgrade**

Übersetzt in etwa „Verbesserung“; durch ein Software-Upgrade wird im Gegensatz zu einem Update die Software qualitativ verändert.

## **Upload (Hochladen)**

Gegenteil von Download; als Upload bezeichnet man das Übertragen von Dateien von einem Rechner oder Speichermedium auf einen entfernten Rechner.

## **V**Verbraucher

ist, wer ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die weder seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Zu beachten ist, dass Verbraucher, die sich als Unternehmer ausgeben, um beispielsweise ein günstiges Geschäft abzuschließen, sich als Unternehmer behandeln lassen müssen. Umgekehrt kann sich ein Unternehmer nicht dadurch von seinen Pflichten befreien, indem er sich als Verbraucher ausgibt, etwa auf einer Online-Auktionsplattform.

## **Versandapotheke**

In Deutschland ist der Versandhandel mit Arzneimitteln seit dem 01. Januar 2004 erlaubt. Aber nicht jede in Deutschland ansässige Apotheke darf Arzneimittel versenden. Vielmehr muss der Apotheker über eine zusätzliche Erlaubnis verfügen, die nur unter bestimmten Bedingungen erteilt wird. Der zugelassene Apotheker muss dafür einen Antrag stellen und schriftlich zusichern, dass sein Unternehmen im Falle der Erlaubniserteilung bestimmten Anforderungen gerecht wird.

Das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) veröffentlicht im Internet eine Liste mit den behördlich zugelassenen Versandapotheken. Die Liste kann unter <http://www.dimdi.de/static/de/amg/var/apotheken/index.htm> abgerufen

# 1x1 des Internets

---

werden. Ebenfalls stellt das Institut ein Logo bereit, welches die registrierten Versandapotheken als Sicherheitslogo verwenden dürfen.

Apotheken aus den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Vertragsstaaten des Europäischen Wirtschaftsraums können ausnahmsweise zum Versand von Arzneimitteln an deutsche Verbraucher berechtigt sein. Nach Informationen des Bundesgesundheitsministeriums sind derzeit (Stand Dezember 2010) nur Versandapotheken aus Großbritannien, Island, den Niederlanden und Tschechien hierzu berechtigt. Die niederländischen Versandapotheken müssen gleichzeitig eine Präsenzapotheke unterhalten, die tschechischen Versandapotheken dürfen nur nicht-verschreibungspflichtige Arzneimittel versenden.

## **Versandkosten und Versandrisiko im Onlinehandel**

Bei den Versandkosten sind mehrere Situationen zu unterscheiden:

1. Der Händler schickt Ware an einen Verbraucher und der Verbraucher widerruft die Bestellung. Wer trägt die Hinsendekosten (Transport vom Händler zum Verbraucher)? Die Hinsendekosten sind grundsätzlich vom Händler zu tragen. Dies hat der Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften im April 2010 (Az. C-511/08) entschieden. Das Versandrisiko, also das Risiko, dass die Ware auf dem Transport beschädigt wird, trägt der Händler.
2. Der Händler schickt Ware an einen Verbraucher und der Verbraucher widerruft die Bestellung. Wer trägt die Rücksendekosten (Transport von Verbraucher zum Händler)? Die Rücksendekosten trägt grundsätzlich ebenfalls der Händler. Händler und Verbraucher können aber vereinbaren, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung von Waren trägt, die maximal 40 € kosten. Dies muss jedoch vorab vereinbart werden, zum Beispiel in den AGB. Auch wenn der Verbraucher noch nicht gezahlt hat, kann so eine Regelung möglich sein. Das Versandrisiko für den Rückversand trägt der Händler.

# 1x1 des Internets

---

## **Vertragsschluss im Internet**

Auch im Internet kommt ein Vertrag durch Angebot und Annahme zustande. Der Kunde gibt das Angebot ab, indem er ein bestimmtes Produkt bestellt. Der Unternehmer nimmt das Angebot des Kunden an, indem er ihm eine Nachricht schickt, aus der hervorgeht, dass er das Angebot annimmt und den Artikel ausliefern wird, üblicherweise die Bestellbestätigung. Abzugrenzen ist eine Bestellbestätigung von einer Bestätigung, die lediglich den Eingang des Bestellungswunsches bescheinigen soll.

Bei bestimmten Plattformen im Internet, die auktionsähnlich gestaltet sind, gilt jedoch anderes. Die dort vorhandenen Artikel können entweder „ersteigert“ werden oder es gibt auch die Möglichkeit einen „Sofortkauf“ vorzunehmen. Bei der „Ersteigerung“ durch Zeitablauf kommt der Vertrag automatisch nach Zeitablauf mit dem Höchstbietenden zustande. Bei einem sog. Sofortkauf kann je nach den Bestimmungen der jeweiligen Auktionsplattform der Vertrag schon dadurch entstehen, indem der Kunde den Sofortkauf tätigt.

## **Vorkasse**

bedeutet, dass der Käufer den Kaufpreis vor Versendung der Ware bezahlt. Nachnahmegebühren beispielsweise können auf diese Weise gespart werden. Als Käufer sollte man allerdings den Online-Shop auf Seriosität prüfen, bevor man per Vorkasse bezahlt. Siehe auch Überweisung.

## **W** Warenkorb

Hierbei handelt es sich um die Funktion beim Online-Shopping, die auch oft durch einen kleinen Einkaufswagen symbolisiert wird: Artikel, die von einem Kunden ausgewählt werden, landen auf einer Art Kaufliste. Der Kunde kann jederzeit seinen Warenkorb einsehen und ggf. zum Schluss per Mausclick seinen Einkauf abschließen.

# 1x1 des Internets

---

## **Wertersatz bei Widerruf**

Sendet man nach einem Widerruf (siehe Widerrufsrecht) dem Unternehmer Ware zurück, die man selbst beeinträchtigt oder beschädigt hat, muss man dem Unternehmer unter Umständen einen gewissen Betrag als Ausgleich für den Schaden bezahlen. Allerdings gilt dies nur mit zahlreichen Einschränkungen, wie der Europäische Gerichtshof urteilte (Az. C-489/07) – und nur, wenn der Unternehmer im Voraus auf diese eventuelle Pflicht hingewiesen hatte (§ 357 Abs. 3 BGB). Wegen Details lesen Sie bitte das ausführliche Merkblatt zum Thema auf [www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de). Um Probleme zu vermeiden, nehmen Sie Ware am besten mindestens so behutsam wie im Laden in Augenschein. Ist etwa der bestellte MP3-Player nach einem zu ausführlichen mehrtägigen Test verkratzt, verwundert es nicht, dass unter Umständen Wertersatz drohen kann.

## **Wettbewerbsrecht**

ist der Oberbegriff für das Recht zur Bekämpfung unlauterer Wettbewerbshandlungen und das Recht gegen Wettbewerbsbeschränkungen. Das wichtigste Gesetz für die Bekämpfung unlauterer Wettbewerbshandlungen ist das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Online-Shop-Betreiber sollten sich auch mit diesem Rechtsgebiet sorgfältig beschäftigen.

## **Widerrufsrecht**

Verbrauchern wird bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht gewährt. Wesentliches Merkmal ist, dass die Parteien den Vertrag schließen, ohne sich am selben Ort zu befinden. Weil der Käufer die Ware also nicht vorab wie im Ladengeschäft in Augenschein nehmen kann, wird er besonders gesetzlich geschützt, indem ihm ein Widerrufsrecht eingeräumt wird. Siehe auch Vertragsschluss im Internet.

Aufgrund des Widerrufsrechts können Verbraucher nach deutschem Recht (siehe auch anwendbares Recht) den Vertragsschluss binnen der 14-tägigen Widerrufsfrist widerrufen und die Ware zurückgeben. Die Frist beginnt bei Waren nicht vor der Lieferung (im Übrigen müssen zusätzlich

## 1x1 des Internets

---

noch weitere Informationspflichten vom Händler respektiert werden, sonst verlängert sich die Frist oder läuft nicht an). Der Widerruf kann ausgeübt werden entweder durch einfaches Zurücksenden der Ware oder durch Erklärung des Widerrufs gegenüber dem Käufer und anschließende Rücksendung. Gründe für den Widerruf müssen nicht angegeben werden.

Zu beachten ist, dass in manchen Fällen kein Widerrufsrecht besteht: Beispielsweise bei online gebuchten Reisen, online bestellten und entsiegelten CDs und DVDs, bei Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden, bei leicht verderblichen Lebensmitteln, bei Lieferung von Zeitschriften, Konzerttickets etc. Auch kann es u.U. erlöschen.

Sendet man im Wege des Widerrufs Ware zurück, die man selbst beeinträchtigt oder beschädigt hat, muss man dem Verkäufer unter Umständen Wertersatz leisten (siehe Wertersatz).

Nach ausgeübtem Widerruf sind Sie als Verbraucher verpflichtet, die Ware zurückzuschicken. Der Unternehmer ist verpflichtet, Ihnen den Kaufpreis zu erstatten.

Da das Thema Widerruf im Detail knifflig ist, sollten Sie im Zweifel weitergehenden Rat einholen.

### **WLAN**

(Wireless Local Area Network, dt. in etwa drahtloses, lokales Netzwerk)

Mit WLAN kann man kabellos über Funk im Internet surfen. So angenehm dies auch für den Nutzer ist, so sollte man doch die Haftung im Auge behalten. Denn es stellt sich die Frage, wer haftet, wenn andere Personen Ihr WLAN-Netzwerk mitbenutzen - und hierüber z.B. an illegalen Musikausbörsen teilnehmen. Grundsätzlich gilt, wer einen WLAN-Anschluss nutzt, muss diesen vor unbefugten Zugriffen Dritter sichern. Ansonsten haftet man, beispielsweise für den Fall, dass illegal Musik down- und upgeloadet wird. Im Frühjahr 2010 hat der Bundesgerichtshof zur Frage entschieden und befunden, dass man das WLAN mit den zum Zeitpunkt der Installation marktüblichen Sicherungen schützen muss.

# 1x1 des Internets

---

## Stichwortverzeichnis

- Abmahnung, S.5
- Abofalle, S.5
- ADR, S.6
- AGB, S.6
- Anwendbares Recht, S.7
- Attachment, S.7
- Autokauf im Internet, S.7
- B2B, S.8
- B2C, S.8
- Barrierefreies Internet, S.8
- BCC, S.8
- Beweislast, S.8
- Beweiswert von E-Mails, S.9
- Bezahlung im Internet, S.9
- Blacklist, S.9
- Blog, S.10
- Browser, S.10
- CC, S.10
- Cookie, S.10
- DENIC, S.11
- Disclaimer, S.11
- Domain, S.11
- Download, S.11
- Elektronische Signatur, S.12
- Emoticon, S.12
- Europäisches Verbraucherzentrum, S.12
- Europäische Union, S.12
- FAQ, S.13
- Feed, S.13
- Fernabsatzvertrag, S.13
- Filesharing, S.13
- Firewall, S.14
- Flatrate, S.14
- Forum, S.14
- Freeware, S.14
- Garantie, S.14
- Gewährleistungsrechte, S.15
- Gütesiegel, S.15
- Hot Spot, S.16
- HTTPS, S.16
- Impressum, S.17
- IP-Adresse, S.17
- Kreditkartenzahlung, S.17
- Mahnverfahren, S.18
- Minderjährige, S.18
- Nachnahme, S.19
- Newsletter, S.19
- Nickname, S.20
- ODR, S.20
- Opt-in, S.20
- Passwort, S.20
- Patch, S.20
- Phishing, S.21
- Pop-Up, S.21
- Preisangaben, S.21
- Reisebuchung, S.21
- Schlichtung, S.21
- Screenshot, S.22
- Scrollen, S.22
- Spam, S.22
- Tracking-ID/Trackingnumber, S.22
- Treuhanddienst, S.22
- Trojaner, S.23
- Überweisung, S.23
- Unternehmer, S. 23
- Update, S.23
- Upgrade, S.24

**Upload, S.24**  
**Verbraucher, S.24**  
**Versandapotheke, S.24**  
**Versandkosten, S.25**  
**Versandrisiko, S.25**  
**Vertragsschluss im Internet, S.26**  
**Vorkasse, S.26**  
**Warenkorb, S.26**  
**Wertersatz, S.27**  
**Wettbewerbsrecht, S.27**  
**Widerrufsrecht, S.27**  
**WLAN, S.28**

© Euro-Info-Verbraucher e.V., [www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu), Rehfusplatz 11, 77694 Kehl

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen verständlichen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Stand dieser Information: Dezember 2010

# eCommerce-Verbindungsstelle



Tel. + 49 78 51 / 991 48 0

Fax + 49 78 51 / 991 48 11

**Öffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeit:**

**Di - Do von 9:00 - 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr**

**eMail: [info@eCommerce-Verbindungsstelle.de](mailto:info@eCommerce-Verbindungsstelle.de)**

**[www.ecommerce-verbindungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de)**

Angesiedelt bei

**Euro-Info-Verbraucher e.V.**



Rehfusplatz 11 / ab März 2011: Bahnhofspatz 3 - 77694 KEHL - Deutschland

Tel.: 07851 991 48 0 - Fax: 07851 991 48 11 - **Mail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)**