

Internet-Shops - Rechte und Tipps für geprellte Kunden

Internet-Shops finden sich mittlerweile wie Sand am Meer. Der Grund dafür ist einfach - die niedrigen Investitions- und Betriebskosten sind für zahlreiche Kleingewerbler äusserst lukrativ. Doch der Kunde steht oft vor der Frage, ob der Anbieter wirklich seriös ist. Leider mehren sich auch dubiose Geschäftemacher, die ihren Kunden die Ware monatelang vorenthalten, verbraucherunfreundliche AGBs haben oder auch schlicht gar nicht liefern. Bleibt die Frage, was man als voraussehender Kunde tun kann bzw. auf was man als Kunde achten sollte.

Die Ware ist bestellt und bezahlt, wird aber nicht geliefert

Wer schon mal per Vorkasse einen Artikel bestellt hat, der monatelang auf sich warten liess, ärgert sich natürlich sehr. Man kann versuchen den Anbieter per Mail, Fax oder Telefon zu erreichen - aber was tun, wenn er sich nicht meldet? Eine Strafanzeige bei der Polizei hilft leider nur in den seltensten Fällen, da sie in der Regel erst die Ermittlungen aufnehmen, wenn sehr viele Anzeigen zusammengekommen sind. Ausserdem ist ein vorsätzlicher Betrug sehr schwer nachzuweisen - gerade die AGBs eines Anbieters bieten ein kaum überschaubares Spielfeld für unseriöse Geschäftspraktiken.

Was können Sie tun?

Häufig kommt es vor, dass Händler nicht mehr liefern, weil sie insolvent (zahlungsunfähig) geworden sind. Alles was Sie in diesem Fall tun können ist, sich beim zuständigen Amtsgericht nach einer möglichen Insolvenz des fraglichen Händlers zu erkundigen. Das Amtsgericht kann Ihnen auch im Zweifelsfall Auskunft geben, welches Gericht für den Verkäufer zuständig ist.

Bekommen Sie auf diesem Wege heraus, dass der Verkäufer Insolvenz angemeldet hat, sieht es schlecht für Sie aus. Ihr Geld ist zwar noch nicht zwangsläufig verloren, aber Sie werden sich höchstwahrscheinlich in eine Schlange von Gläubigern einreihen müssen. Ob und wieviel Sie von Ihrem Geld zurückbekommen, ist reine Glückssache - schliesslich wollen alle noch etwas vom Kuchen abhaben, der im Regelfall nicht mehr die faktischen Forderungen abdeckt.

Wenn Sie Glück haben, besteht das Geschäft noch und Sie können dem Händler schriftlich eine Frist von 14 Tagen setzen, in der er die Ware entweder zu liefern hat oder das bereits überwiesene Geld zurückerstatten soll. Am Besten warnen Sie den Händler zum Anwalt zu gehen, falls er Ihre Forderungen nicht erfüllt. Ich empfehle Ihnen solch ein Anschreiben per Einschreiben mit Rückschein bzw. per Fax mit Protokoll zu übersenden. Damit können Sie nachweisen, dass Sie den Händler tatsächlich informiert haben.

Falls der Händler auf Ihre Forderungen nicht reagiert, ist es sinnvoll einen Anwalt einzuschalten. Wenn das Geschäft des Verkäufers noch existiert, muss dieser nämlich Ihre Anwaltsgebühren - auch wenn es sich dabei nur um Klagedrohungen handelt - bezahlen. Ist der Händler jedoch pleite, müssen Sie die Kosten für den Anwalt selbst tragen - also Vorsicht!

Mein Tipp: Option "Nachnahme nutzen" ...

Wenn Sie die Option haben per Nachnahme zu zahlen - nutzen Sie diese! So kann es zwar vorkommen, dass Sie ein paar Euro mehr bezahlen, aber Sie sind dafür auf der sicheren Seite, denn Sie zahlen nur, wenn die Ware bereits vor Ort ist.

Viel Erfolg bei Ihren Bestellungen!