

# ONLINE-SHOPPING ZWISCHEN PRIVATPERSONEN



Immer mehr Konsument/innen nutzen das Internet um Waren über Kleinanzeigen- oder Auktionsplattformen zu kaufen oder zu verkaufen. Schnell und einfach lassen sich so nicht mehr benötigte Bücher, CDs, Kameras etc. zu Geld machen bzw. Schnäppchen ergattern. Dabei kommt es häufig zu Geschäften zwischen Privatpersonen. Hier gelten in vielen Punkten andere

Spielregeln wie bei Verkäufen von Unternehmen an Privatpersonen, wie zum Beispiel bei Gewährleistung und Rücktrittsrecht. Eine in der Praxis besonders häufig an den Internet Ombudsmann gerichtete Frage ist: Welche Rechte und Pflichten gibt es, wenn die verkaufte Ware mangelhaft ist? Darüber informiert dieses Infoblatt des Internet Ombudsmann.



## 1. Wann liegt ein Privatverkauf vor?

Wenn das Rechtsgeschäft, also der Verkauf, nicht zum Betrieb des Unternehmens des Verkäufers gehört, liegt ein Privatverkauf vor.

### Beispiele:

*A ist selbstständiger Elektriker und somit Unternehmer. Er verkauft seinen privaten Küchentisch über eine Internet-Plattform an B. Da der Verkauf nicht im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit als Elektriker steht, also nicht zum Betrieb seines Unternehmens gehört, handelt es sich um einen Privatverkauf. A kann beim Verkauf somit beispielsweise die Gewährleistung ausschließen.*

*A ist Angestellter in der EDV-Abteilung von einem großen Konzern. Er verkauft seinen alten Fernseher über eine Internet-Plattform an B. Da er kein Unternehmen betreibt, liegt jedenfalls ein Privatverkauf vor.*

*A betreibt einen kleinen Gebrauchtwarenladen. Um den Umsatz zu steigern, bietet er seine Ware seit kurzem auch im Internet auf einer großen Verkaufsplattform als „Privatverkäufer“ zum Verkauf an. So verkauft er einen alten Fernseher an B. A handelt hier als Unternehmer, auch wenn er gegenüber B als „Privatverkäufer“ auftritt.*

*plattform als „Privatverkäufer“ zum Verkauf an. So verkauft er einen alten Fernseher an B. A handelt hier als Unternehmer, auch wenn er gegenüber B als „Privatverkäufer“ auftritt.*

### Vorsicht:

Vor allem wer wiederholt gleichartige und/oder neue Waren über das Internet verkauft kann möglicherweise Unternehmer sein.

Dies gilt auch, wenn man selbst – von dieser Verkaufstätigkeit abgesehen – nicht als Unternehmer tätig ist, die Verkäufe als Privatverkäufe bezeichnet werden und keine oder nur geringe Gewinne erzielt werden. Eine unternehmerische Tätigkeit ist mit zahlreichen Rechtspflichten verbunden, wenn es sich bei den Käufern um Konsument/innen (und nicht um Unternehmen) handelt. Die Gewährleistung ist zwingend, zahlreiche Informationspflichten müssen eingehalten werden, der Käufer hat grundsätzlich ein Rücktrittsrecht etc.

## Überblick – Gewährleistung und Rücktrittsrecht für private Käufer („Konsument/innen“)

	Gewährleistung zwingend	Rücktrittsrecht
Verkäufer ist <b>Unternehmer</b>	JA	JA
Verkäufer ist eine <b>Privatperson</b>	NEIN (muss dann aber vom Verkäufer explizit ausgeschlossen werden)	NEIN (kann aber freiwillig gewährt werden)

# ONLINE-SHOPPING ZWISCHEN PRIVATPERSONEN



## 2. Allgemein: Wann hat der Käufer Gewährleistungsrechte?

Was Viele nicht wissen: Gewährleistungsrechte des Käufers bestehen **kraft Gesetzes**, müssen also nicht erst durch den Verkäufer eingeräumt werden. Der Verkäufer muss dafür einstehen, dass die Ware zum Zeitpunkt der Übergabe keinen Mangel hat, also **der Vereinbarung bzw. der Beschreibung entspricht** und auch **gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften** (ein TV-Gerät ermöglicht Fernseh-Empfang, ein Sessel bricht bei üblicher Benützung nicht zusammen etc.) aufweist. Die Abgrenzung kann im Einzelfall schwierig sein. Bei **mangelhafter Leistung** durch den Verkäufer hat der Käufer **Gewährleistungsansprüche**. Anders als Schadenersatzansprüche setzen Gewährleistungsansprüche **kein Verschulden** des Käufers voraus.

### Beispiel:

*A verkauft B ein „Wörterbuch in sieben Bänden“, das in der Verkaufsanzeige ausdrücklich als „gebraucht“ bezeichnet wird. Für übliche Abnutzungen, wie etwa Eselsohren, muss A nicht haften, da er auf den gebrauchten Zustand hingewiesen hat und die Ware somit der Vereinbarung entspricht. Fehlt beim Wörterbuch z.B. jedoch ein ganzer Band, so liegt ein Mangel vor, da ein „Wörterbuch in sieben Bänden“ vereinbart war. B hat diesbezüglich Gewährleistungsansprüche.*

Der Käufer hat zunächst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der Ware. Allerdings kann der Verkäufer, wenn Verbesserung oder Austausch unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden sind, diese verweigern.

Erst wenn der Verkäufer trotz Aufforderung **nicht reagiert**, Verbesserung oder Austausch **verweigert** oder der Verbesserungsversuch **fehlschlägt**, können Sie verlangen, dass der **Kaufpreis vermindert** wird oder aber der Vertrag rückgängig gemacht wird (**Wandlung**). Dasselbe gilt auch umgekehrt, wenn Verbesserung oder Austausch für den Käufer in bestimmten Fällen mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden oder wegen in der Person des Verkäufers liegenden Gründen unzumutbar sein sollten.

Zwischen Wandlung und Preisminderung hat der Käufer grundsätzlich ein Wahlrecht. Handelt es sich jedoch nur um einen geringfügigen Mangel, so besteht dieses nicht: Der Käufer hat in diesem Fall lediglich ein Anrecht auf Preisminderung. Bei der Beurteilung, ob ein Mangel geringfügig ist, sind die Interessen von Käufer und Verkäufer gegeneinander abzuwägen, wobei hier die Umstände des Einzelfalls zu berücksichtigen sind. Bei der Wandlung müssen der Käufer die gekaufte Ware und der Verkäufer den Kaufpreis möglichst zeitgleich zurückgeben.

### Beispiel:

*A verkauft B ein „zwar gebrauchtes, aber nur einige Male benutztes Fahrrad in bestem Zustand“. B stellt kurze Zeit später fest, dass die Bremsen erheblich abgenutzt sind und kaum funktionieren. Er hat für das Fahrrad in diesem Zustand keine Verwendung, da das Risiko eines Unfalls zu hoch ist. Bei den schadhafte Bremsen handelt es sich um einen nicht geringfügigen Mangel, B könnte Wandlung begehren.*

### Beweislast

Bei Mängeln, die innerhalb von 6 Monaten nach der Übergabe auftreten, wird vermutet, dass diese bereits bei Übergabe bestanden haben. Somit muss innerhalb der 6-Monats-Frist grundsätzlich der Verkäufer beweisen, dass die Ware bei Übergabe nicht mangelhaft war. Nach Ablauf der Frist ist der Käufer beweispflichtig.

### Garantie oder Gewährleistung?

Der Verkäufer aber auch der Hersteller einer Ware kann sich freiwillig verpflichten, bestimmte Mängel innerhalb einer bestimmten Zeit zu beheben – auch wenn der Mangel etwa erst nach der Über-

gabe der Ware entsteht oder erst nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungsfrist auftritt. Welche Ansprüche der Käufer aufgrund der Garantie hat, richtet sich ausschließlich nach der Garantievereinbarung. Gewährleistung ist also ein gesetzliches Recht, Garantie beruht hingegen auf Freiwilligkeit.

# ONLINE-SHOPPING ZWISCHEN PRIVATPERSONEN



## 3. Gewährleistung bei Privatverkauf

Bei einem Privatverkauf kann der Verkäufer die Gewährleistung grundsätzlich ausschließen, etwa durch einen entsprechenden Hinweis in der Produktbeschreibung.

### Vorsicht:

Ein Gewährleistungsausschluss ist im Streitfall vom Verkäufer zu beweisen. Deshalb ist es ratsam entsprechende E-Mails oder Screenshots vom Verkaufsangebot aufzuheben.

Dennoch: Trotz eines **Gewährleistungsausschlusses** haftet der Verkäufer, wenn **ausdrücklich oder schlüssig zugesicherte Eigenschaften, wie z. B. die Funktionsfähigkeit eines Elektrogerätes**, fehlen sollten. Wann eine Eigenschaft als „zugesichert“ gilt ist Auslegungssache und im Einzelfall schwer abzugrenzen, es muss sich jedenfalls um eine besondere Zusage handeln. Darüber hinaus muss er für **arglistig verschwiegene Mängel** einstehen.

### Beispiel:

*A verkauft einen gebrauchten Fernseher an B. In der Verkaufsanzeige ist ein Hinweis zu finden, dass der Fernseher in gutem Zustand ist und einwandfrei funktioniert, Gewährleistung jedoch ausgeschlossen wird. Als B den Fernseher zuhause anschließt stellt er fest, dass dieser defekt ist und sich nicht einschalten lässt. Da die Funktionsfähigkeit des Fernsehers als zugesicherte Eigenschaft angesehen werden kann, kann B trotz des Gewährleistungsausschlusses Ansprüche gegen A geltend machen.*

*Das gleiche gilt, wenn A in der Verkaufsanzeige die Funktionsfähigkeit des Gerätes nicht zusichert, ihm der Defekt jedoch bekannt ist und er diesen beim Verkauf verschweigt.*

**Tipp:** Beschreiben Sie den Artikel beim Verkauf so gut wie möglich. Sichern Sie keine Eigenschaften zu, deren Vorliegen Sie nicht genau geprüft haben.



## 4. Wie kann ich meine Rechte als Käufer durchsetzen?

Kann man sich über das Bestehen des Mangels oder die Art der Gewährleistung nicht einigen, müssen Sie als Käufer diese Rechte mit einer Klage geltend machen. Vor allem bei Verkäufern aus dem Ausland und bei Verkäufern die anonym auftreten ist es in der Praxis jedoch schwierig zu seinem Recht zu kommen. Hat man den Kaufpreis noch nicht bezahlt, kann man sich auch klagen lassen und gegen die Klage entspre-

chende Einwendungen erheben. Da Gerichtsverfahren immer mit hohen Kosten und Risiken verbunden sind, ist es in diesem Fall empfehlenswert, sich bei einer Konsumentenschutzorganisation beraten zu lassen bzw. anwaltliche Hilfe (z.B. die kostenlose „*Erste Anwaltliche Auskunft*“ der *Anwaltskammer*) in Anspruch zu nehmen. Meist ist eine außergerichtliche Einigung die bessere Lösung.

### Exkurs: Beschädigung beim Versand

**Mängel**, die erst **nach der Übergabe** entstehen, werden von der Gewährleistung nicht erfasst. Wenn, wie beim Verkauf im Internet, üblich vereinbart wurde, dass die Ware an den Käufer verschickt werden soll, so gilt die **Übergabe der Ware an das Transportunternehmen bei Privatverkäu-**

**fen** laut Gesetz als Übergabe an den Käufer. Wird die Ware in Folge beim Versand beschädigt oder geht diese verloren, hat der Käufer somit keine Gewährleistungsansprüche **gegenüber dem Verkäufer**. Das Versandunternehmen haftet aber natürlich dennoch für den entstandenen Schaden.

# ONLINE-SHOPPING ZWISCHEN PRIVATPERSONEN



## 5. Rücktrittsrecht

Werden Verträge zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer im Internet geschlossen, so unterliegen diese grundsätzlich einem zwingenden **gesetzlichen Rücktrittsrecht**. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage und beginnt bei Kaufverträgen mit dem Eingang der Ware beim Käufer. Bei Dienstleistungsverträgen – diese haben keine Ware sondern eine bestimmte Dienstleistung zum Gegenstand – beginnt die Frist mit dem Vertragsschluss zu laufen.

### Vorsicht:

Bei einem Privatverkauf hat der Käufer jedoch kein gesetzliches Rücktrittsrecht!

Mehr Infos finden Sie dazu auch auf der Website des Internet Ombudsmann [www.ombudsmann.at/ruecktrittsrecht](http://www.ombudsmann.at/ruecktrittsrecht)



## 6. Was kann ich tun, wenn der Verkäufer trotz Zahlung nicht liefert? Was kann ich tun, wenn der Käufer trotz Lieferung nicht zahlt?

Grundsätzlich ist es immer ratsam zunächst eine **außergerichtliche Einigung** zu suchen. Wird nicht fristgerecht geliefert bzw. gezahlt, befindet sich der Verkäufer/Käufer in **Verzug**. Sie können unter Setzung einer angemessenen Nachfrist zur Leistung vom Vertrag zurücktreten. Sie können jedoch ebenso weiterhin am Vertrag festhalten und vorerst keinen Rücktritt erklären. Ist eine Einigung nicht möglich, so empfiehlt sich **anwaltliche Hilfe** in Anspruch zu nehmen (z.B. die kostenlose „*Erste Anwaltliche Auskunft*“ der *Anwaltskammer*). Ein Rechtsanwalt berät Sie bezüglich der weiteren Vorgehensweise und kann die Gegen-

seite, sollte dies im Einzelfall sinnvoll erscheinen, zur Zahlung bzw. Lieferung auffordern (dies kann in manchen Fällen bereits helfen) oder aber auch sofort **gerichtliche Schritte** einleiten. Sollten Sie eine **Rechtsschutzversicherung** haben, ist zu klären, ob diese den Streitfall abdeckt. Vor allem bei **Verkäufern/Käufern aus dem Ausland** und bei **Verkäufern/Käufern** die praktisch **anonym** auftreten (z.B. nur Mail-Adresse oder Telefonnummer ist bekannt), ist es in der Praxis jedoch **schwierig bzw. unmöglich zu seinem Recht zu kommen**.



## 7. Habe ich als Zweitkäufer Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Händler?

Nicht selten werden Waren auf Kleinanzeigenplattformen vom **Erstkäufer** als **Privatverkauf „mit Originalrechnung“** angeboten. Viele Käufer (**Zweitkäufer**) gehen davon aus, dass man bei Vorlage der Rechnung, sollte die Ware z.B. defekt werden, automatisch **Gewährleistungs- bzw. Garantieansprüche** gegenüber dem Händler (**Erstverkäufer**) hat. Das stimmt jedoch nicht, auch wenn manche Händler in der Praxis bei Vorlage der Originalrechnung die Ware austauschen oder reparieren werden.

**Gewährleistungsansprüche** gegenüber dem Händler stehen grundsätzlich **nur dem Erstkäufer** zu. Der Erstkäufer kann jedoch dem Zweitkäufer seine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem (Erst-)Verkäufer **abtreten**. Bei einem Verkauf „mit Originalrechnung“ wird man grundsätzlich von einer stillschweigenden Abtretung der Gewährleistungsrechte ausgehen können. In der Praxis ist es jedoch sehr ratsam, sich die **Abtretung der Gewährleistungsansprüche schriftlich bestätigen** zu lassen, um diese auch gegenüber dem Händler nachweisen zu können. Ob der Zweitkäufer,

# ONLINE-SHOPPING ZWISCHEN PRIVATPERSONEN



im Falle des Weiterverkaufs der Ware durch den Erstkäufer, Garantieansprüche geltend machen kann, richtet sich in erster Linie nach den Garantiebedingungen. In der Praxis reicht hier meistens, anders als

bei der Gewährleistung, die Vorlage der Originalrechnung und/oder des Garantiescheins.

## Exkurs: Kleinanzeigenbetrug

Bei **Verkäufern aus dem Ausland** und **Überweisungen ins Ausland** ist **besondere Vorsicht** geboten, vor allem wenn bei der Artikelbeschreibung eigentlich Österreich als Standort angegeben ist.

Seien Sie besonders vorsichtig, wenn Angebote **offensichtlich zu günstig** erscheinen.

Bei **größeren Beträgen** den Kauf am besten über ein **selbst ausgewähltes Treuhandunternehmen** abwickeln.

Nehmen Sie vom Kauf Abstand wenn der Verkäufer sich bei der Kaufabwicklung einer anderen Sprache bedient oder seine Nachrichten offenbar von einer **automatischen Übersetzungssoftware** übersetzt wurden.

Dokumentieren Sie den Kauf! Der **Schriftverkehr** sollte gespeichert werden, es sollten **Screenshots** vom Angebot erstellt werden.

Möglichst **sichere Zahlungs-/Versandoption** wählen (z.B. per Nachnahme). Von **Bargeldtransfers** wie Western Union, Scheck, Paysafe Card oder Postanweisung **ist abzuraten!** Diese Services werden oft von Betrügern missbraucht, da die Zahlungen nicht zurückverfolgbar sind: Der Zahlungsempfänger kann das Geld oft anonym abheben!

Im Idealfall **kontrollieren Sie die Ware persönlich** und **bezahlen bei der Abholung**.

### Tipps zum sicheren Verkaufen bei Kleinanzeigenplattformen:

**Versenden** Sie die Ware erst, wenn der vereinbarte **Kaufpreis** Ihrem **Konto gutgeschrieben wurde**. Warten Sie bei Schecks die Deckungsprüfung durch Ihre Bank ab bzw. akzeptieren Sie überhaupt keine Bezahlung mittels Scheck. Bei Zahlungen mittels **Paypal**, vertrauen Sie nicht auf Zahlungsbestätigungen per E-Mail (diese können gefälscht sein) sondern überprüfen Sie direkt in Ihrem Konto ob die Zahlung erfolgreich eingegangen ist.

Seien Sie **vorsichtig, wenn der Käufer mehr zahlen will als ursprünglich vereinbart**. Gleiches gilt, wenn der Käufer nicht von der von Ihnen konkret angebotenen Ware spricht, sondern bloß die Worte „**Sache**“, „**Ware**“, „**Produkt**“ oder „**item**“ verwendet.

Bei Verkäufen ins Ausland ist besondere Vorsicht geboten.

Dokumentieren Sie den Verkauf! Der Schriftverkehr sollte gespeichert werden, es sollten Screenshots vom Angebot erstellt werden.